Manitoba

Annual Report 1989 - 90

Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

91-05371/

Minister of
Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

To His Honour
George Johnson
Lieutenant-Governor of Manitoba.

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour the Annual Report of the Department of Cooperative, Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1990.

Respectfully submitted,

Ed Connery

Honourable Ed Connery
Minister
Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Manitoba

Deputy Minister of
Cooperative, Consumer
and Corporate Affairs

Honourable Ed Connery
Minister
Cooperative, Consumer & Corporate Affairs

Sir,

I am pleased to submit, for your consideration, the summary of activities for Cooperative, Consumer & Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31,1990.

As you are aware, in this fiscal year the department made significant strides in achieving its mandate. First and foremost, amendments to the Consumer Protection Act were passed in the legislature.

Upon proclamation in 1990/91, these amendments will provide Manitobans with greater protection in two key areas. Firstly, consumers will have seven days to cancel a direct sales contract or prepaid service contract. Previously, there was no 'cooling off period' for prepaid service contracts while consumers had only four days to cancel a direct sales agreement.

In addition, organizations offering prepaid service contracts such as health spas, dating clubs and dance studios will no longer be able to sell multi-year or lifetime memberships. Upon proclamation, one year will become the maximum possible length of prepaid service contracts. The amendments also call for consumers to pay for these service in no fewer than two approximately equal payments made at regular intervals.

During 1989/90 the mandate of the Public Utilities Board was expanded to give it the authority to set hydro and provincial automobile insurance rates. In addition, the Public Utilities Board has been directed to review Manitoba Hydro's proposed major capital expenditures for 1990 to the year 2009.

The Corporations Branch has implemented a public access program which makes it possible for the search of corporate information from anywhere in Manitoba by anyone with a personal computer and access privileges. The program has been highly successful - more than 178,000 such inquiry transactions were made throughout the year. This service is a convenience to the public because it allows them to obtain the information without having to visit the Corporations Branch office.

Communications and Consumer Education, in conjunction with Manitoba Education and Training as well as the federal and other provincial governments has developed an economic living skills program for high school students. The program will be field tested in 14 schools across the province beginning in the fall of 1990.

The development of a life and health insurance compensation plan to protect consumers from the insolvency of a life insurance company was announced early in 1990. The plan is a national initiative negotiated by the provincial governments, the fedral government and the life insurance industry. The Life Insurance Compensation Plan is a companion to the Property and Casualty Insurance Compensation Plan, which was introduced in 1989 to protect consumers with homeowners' and other forms of property insurance.

Respectfully submitted,

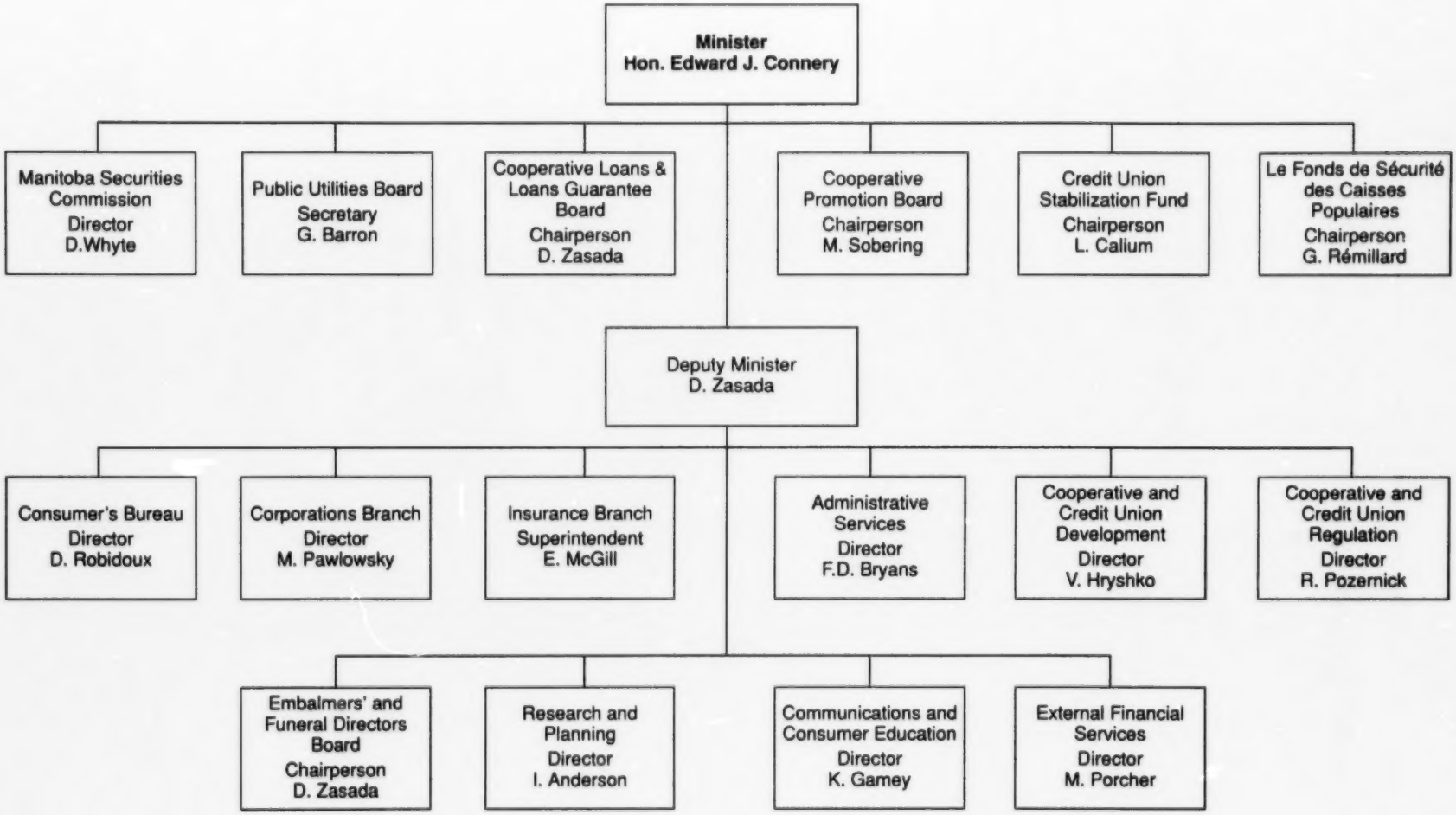
Don Zasada
Deputy Minister
Cooperative, Consumer & Corporate Affairs

Table of Contents

TITLE	PAGE
Report from the Deputy Minister	5
Organization Chart	8
Role and Mission Statement	9
Administration and Finance	
Communications and Consumer Education	10
Administrative Services	12
Consumer Affairs	
Consumers' Bureau	13
Corporate Affairs	
Corporations and Business Names	19
Insurance Branch	21
Manitoba Securities Commission	25
Public Utilities Board	27
Cooperative and Credit Union Development and Regulation	
Cooperative and Credit Union Development	29
External Financial Services	30
Research and Planning	30
Cooperative and Credit Union Regulation	32
Expenditure Summary	33
Revenue Summary	35
Five Year Expenditure and Staffing Summary	36

Manitoba Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Organization Chart*



*as of March 31, 1990.

Role and Mission Statement

The objectives of Cooperative, Consumer & Corporate Affairs are:

1. The protection of the consumer;
2. The maintenance of a marketplace in which businesses can compete fairly; and
3. The promotion of and assistance in the development and regulation of cooperatives and credit unions.

This mission aims to improve transactions between buyers and sellers, which can foster a more positive environment in the marketplace and ultimately contribute towards increased economic development. The department also encourages the development of cooperatives and credit unions, which fulfill a broad range of social and economic needs.

It is a continuing process, involving assisting consumers and businesses by mediating complaints, administering legislation, providing information to both consumers and business, and discharging responsibility for some 400 active cooperatives, credit unions and caisses populaires.

Legislation Administered

Administrative Services

Manitoba Evidence Act — Parts II & III

Consumers' Bureau

Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act

Cooperative Development

Cooperatives Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act
Cooperative Promotion Trust Act

Corporations and Business Names

Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies' Lands Act

Deputy Minister

Embalmers' and Funeral Directors Act
Trade Practices Inquiry Act

Insurance

Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

Manitoba Securities Commission

Commodity Futures Act
Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

Public Utilities Board

Cemeteries Act
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

Administration and Finance

Communications and Consumer Education

The Communications and Consumer Education Branch is responsible for promoting and increasing the knowledge of the marketplace rights and responsibilities of both consumers and business.

The functions of the Communications and Consumer Education Branch are:

- to provide Manitobans with learning opportunities and educational resources that will assist them in functioning more competently in the complex and changing marketplace;
- to produce educational and informational materials which address and clarify changing marketplace issues;
- to develop and increase the availability of education/outreach programs and resources for special needs groups such as seniors, new Canadians and youth;
- to operate a volunteer outreach program; and
- to coordinate department and branch media campaigns which include radio commercials, print advertisements and public service announcements.

In 1988/89 the branch participated in a joint Federal/Provincial/Territorial consumer education task force, which will develop and implement an economic living skills program for high school students. The program will help students to:

- prepare for and adjust to changing economic conditions and marketplace issues;
- manage their personal and financial resources;
- critically analyze and make educated choices in light of personal values, citizenship responsibilities and social, economic and environmental considerations;
- understand their rights and responsibilities as consumer-citizens (the role and activities of government, business, social organizations, interest groups and individuals in maintaining an equitable marketplace), and participate effectively in the economic and government systems; and
- recognize the impact of entrepreneurialism in the marketplace and the career opportunities it affords.

In cooperation with Manitoba Education and Training, the program will be field tested in 14 high schools across Manitoba beginning in the fall of 1990, both as a course and as a resource for existing courses.

During Consumer Week, Communications and Consumer Education, in conjunction with Consumer & Corporate Affairs Canada, the Consumers' Association of Canada and the Better Business Bureau, coordinated the 1989 presentation of the Manitoba Consumer Award. The recipient was Joan Friesen, a Winnipeg consumer advocateand long-time member of the Consumers' Association of Canada.

Also during Consumer Week, the branch sponsored a writing contest for Manitoba high school students. Grade 11 and 12 students across the province were asked to use their creative energy and writing ability to work on a fast-paced, imaginative television commercial for teen consumers, based on the Consumer Week theme "Into the 90s: the Age of Consumer Information." Cindy Lange, a student from Lord Selkirk Comprehensive School in Selkirk won the contest. The 30-second commercial was produced and aired on CHMI (the Manitoba Television Network) in December,1989.

1989 marked the final occurrence of Consumer Week during the fall. Beginning in 1990, Consumer Week will be a national event held the third week in April.

In September, 1989, Communications and Consumer Education held a Plain Langauge workshop in conjunction with Consumer and Corporate Affairs Canada.

The department's Volunteer Program, which operates out of the Communications and Consumer Education branch, continues to provide

an important community outreach function. During 1989-90, 20 trained volunteers helped reach 542 Manitobans with consumer information. Groups such as Winnipeg Y-Neighbours, Fred Douglas Place, Lions Manor, St. George's Seniors, University of Manitoba International Students, Kiwanis Tenants Association and Native Business Training Students are examples of some of the varied groups that benefit from volunteers' presentations. During the early months of 1990, the program expanded to respond to some rural requests.

A joint project with Creative Retirement provided 25 seniors from the Weston area with a three-week consumer education series. Volunteers and Consumer Services Officers worked as a team to provide the seniors with some helpful consumer advice.

Volunteers also participated in other indirect services such as writing an article for the "Class Act" high school paper, developing an outline for a policies and procedures manual, researching information on dealing with telephone sales and assisting with a needs assessment. Volunteers continue to promote the volunteer program through guest appearances on television talk shows.

Every three months, a volunteer newsletter helps to keep volunteers, staff and related agencies informed of the volunteer program's continued involvement in the community. Volunteers contribute to the content of the newsletter.

Communications and Consumer Education has a number of low-cost information vehicles such as: a bi-monthly rural "Consumer Alert" newspaper column; cable TV messages to rural areas; 90-second radio programs for northern radio stations; and "Consumer Alert" information bulletins.

Rural radio stations are used to promote departmental services and inform the public on consumer issues affecting Manitobans. During the past fiscal year, Communications invited Manitoba's rural media to interview Consumer Services Officers on numerous topics. Officers discussed home improvement contracts, direct sellers, mail order purchases, etc.

Communications and Consumer Education continued to distribute information packages to Manitobans throughout the province. Public awareness is enhanced through the maintenance and use of community networks and a comprehensive mailing list. Information packages are now mailed out on an as-requested basis. As well, brochures were distributed by Consumer Services Officers and volunteer speakers. From April 1, 1989 to March 31, 1990, the branch distributed 20,489 copies of various departmental brochures and leaflets.

Expenditures by Sub-Appropriation

1(c) Communications and Consumer Education	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	3.0	103,500	3.0	98,100	5,400	
Other Expenditures		32,100		32,100	0	
Total Expenditures		135,600		130,200	5,400	

Administrative Services

The role of the Administration branch is to establish financial personnel, management and administrative support services ensuring the best use of the department's fiscal, human and physical resources. Administration provides these services not only to the department but also to the Legislative Assembly. These responsibilities are fulfilled by:

- reviewing and recommending changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability;
- reviewing and recommending changes in the administrative and delivery systems in the branches;
- establishing and administering financial policies, systems and procedures for the department;
- allocating budgeted resources, fiscal, human and physical, to programs; and
- ensuring that funds are properly collected, spent, and accounted for.

This Branch also administers The Manitoba Evidence Act (Parts II, III) which deals with the appointment of Notaries Public and Commissioners for Oaths.

Activity

	1988/89	1989/90
Number on payroll at March 31	312	345
Staff recruited	106	108
Vouchers processed	3,633	3,679
I.T.V.s	1,467	1,696
Manitoba Evidence Act		
New appointments	1,817	1,886
Renewal of appointment	4,305	4,341
Authentication of appointment	547	644

Expenditures by Sub-Appropriation

1(d) Administrative Services	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	11.26	449,700	11.26	413,500	36,200	
Other Expenditures		31,200		33,200	(2,000)	
Total Expenditures		480,900		446,700	34,200	

Consumer Affairs

Consumers' Bureau

The Consumers' Bureau administers the following:

- Consumer Protection Act
- Personal Investigations Act
- Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulations of the Public Health Act
- Charities Endorsement Act
- Hearing Aid Act (for purposes of investigation and enforcement only)

Functions of the Consumers' Bureau:

The purpose of the Consumers' Bureau is to provide programs in support of Manitoba consumers, and to:

- provide a medium for the hearing, investigating and mediating of consumer complaints;
- assist consumers in their decision-making by providing consumer information to buyers and sellers, borrowers and lenders;
- speak to consumer, business, service and student organizations.
- review for accuracy the calculations involved in complaints concerning financial transactions;
- identify problems and issues and make proper recommendations to amend legislation as required;
- licensing and overseeing bonding of vendors and collection agents;
- take action as may appear appropriate concerning prosecution of offenders under the Consumer Protection Act and others;
- and, generally, the supervision of the statutes under administration of the Consumers' Bureau.

Information

The Consumers' Bureau received, in the 1989/90 fiscal year, more than 55,000 telephone calls from consumers either requesting information or outlining the details of a complaint. This is an increase of nearly 4,000 calls, or 7.3 per cent over 1988/89.

The Bureau also relays requested information to sellers, suppliers, and lenders regarding their rights and responsibilities. This information often eliminates Bureau involvement in disputes.

A liaison with numerous consumer oriented agencies is maintained. Regular contacts with the Better Business Bureau, Consumer and Corporate Affairs Canada and the Consumers' Association of Canada help the Bureau keep informed of changes in the marketplace. Information is distributed to interested consumers and agencies.

Complaints

The number of complaints registered with the Consumers' Bureau varies from year to year. In 1989/90, 2,644 complaints were registered, a decrease of 76 from the previous year.

In 1989/90, home renovator complaints continued to be a major area of concern for Manitoba consumers. Even though the number of these complaints have dropped by 103 from the previous fiscal year, they still remain a major source of involvement and concern for the Bureau. Home renovator complaints accounted for 14 per cent of the total number of complaints received in 1989/90. Automotive complaints have increased by four per cent from last year and became the highest category of complaints received in 1989/90.

Other increases in complaints have also been recorded in such areas as mail order, collection practices and personal services. However, decreases have been noted in other types of complaints such as appliances, hardware and financial transactions.

Licensing requirements, especially bonding, remains effective in resolving a number of disputes. However, many complaints did not fall within the category of direct sales and became dependent upon mediation only. Of the complaints handled by the Bureau, 76 per cent were settled either satisfactorily where consumers obtained cash settlements or adjustments, or were provided with information appropriate to the nature of their complaint and/or about their rights and responsibilities thereunder.

Since many consumers experience difficulties in understanding credit and loan agreements, Consumer Services Officers often meet with consumers to provide clarification and to review documents for possible breaches of the Consumer Protection Act. The Act requires certain information be disclosed on all financial agreements.

Mediation

The majority of complaints received by the Consumers' Bureau are not covered by statutory provisions. Mediation requires the willingness of all parties in a dispute to allow the Bureau to mediate. Some examples of Consumers' Bureau mediation follow:

- A prominent retail furniture store was placed into receivership on October 20, 1989, and went bankrupt shortly thereafter. This retailer, who specialized in bedroom furniture and water beds, took a number of deposits from consumers but could not deliver the furniture. The consumers' deposits became frozen by virtue of the bankruptcy.

  The Consumers' Bureau contacted the trustee in Toronto and learned that the assets of the bankrupt company were to be sold. The Bureau then contacted the purchaser of the assets and a formula was worked out so that consumers would not lose all of their deposits or full payments made for merchandise.

  In this formula, the purchasing company would honour all deposits up to a maximum of 35 per cent of the purchase invoice amount.

  Product would be provided upon payment of the invoice. The formula was agreeable as most consumers would not suffer significant losses, having deposited less than 35 per cent of the purchase price. Most consumers paid the balance of the invoice and received their goods. The consumers who did not wish to accept the formula filed claim as unsecured creditors of the bankrupt.

- The Consumer's Bureau was contacted by an elderly consumer who contracted with a company to supply and install a sidewalk around her home. The consumer became involved in a dispute with the contractor who subsequently left the site, removing all of the forms and leaving behind an excavation where the old sidewalk had been. The contractor threatened to sue the consumer for damages and the cost of the work performed.

  The Bureau sought and received cooperation and assistance from Manitoba Housing Inspection Services in order to establish a value on the work that had been done.

  The Bureau then contacted the original contractor and was able to negotiate a settlement with them for the work performed.

  During the course of the Bureau's mediation, it was determined that the consumer might qualify for assistance through one of the grants available through the Province of Manitoba or the City of Winnipeg.

  The Bureau, along with the Manitoba Housing Inspector investigated this course of action and an application for a grant through the R.A.P. Program was submitted on behalf of the consumer.

  The grant was issued and the consumer received a new sidewalk at no further cost to her.

- A consumer approached the Consumers' Bureau concerning a loan of money from a Canadian chartered bank. Having completed payments of the $18,000 loan according to the requirements of the loan agreement, for the specified three years, she had been informed by the bank that there were still 16 months of payments to make at a newly increased amount of $483 per month, totalling $7,728.

  The Bureau reviewed the loan documentation and discovered that a bank employee made an error in recording the number of payments, resulting in the discrepancy. Further review revealed improper disclosure of the cost of borrowing to the debtor as required by subsection 13 (2) of the Consumer Protection Act. Because of these errors the debtor was entitled to obtaining the loan at an interest rate of five per cent. After taking into account all payments made and recalculating the loan at five per cent, the consumer saved $3,245.

  The bank agreed to effect a credit in that amount.

Licensing

The Consumer Protection Act allows a period of four days for a buyer to cancel a contract for goods or services bought from a direct seller. All vendors must have bonds deposited with the Province as

required by the Act. Where necessary, these bonds are forfeited to provide redress to consumers. During 1989/90, the bonds of eight vendors were forfeited. In addition, 59 claims for a total of $47,904 were paid out to consumers out of seven bonds which had been forfeited in prior years.

The following are some examples of complaints involving direct sales and bond claims:

- The Consumers' Bureau received numerous complaints from consumers who had contracted with a licensed vendor to purchase two- or three-year memberships in a goods and services discount buying club.

  The vendor subsequently went out of business and left consumers with a buying contract they could not use.

  In accordance with provisions in The Consumer Protection Act of Manitoba, the director of the Consumers' Bureau demanded forfeiture of the seller's bond.

  After a two-year period of discovery, twenty-four claims totalling $13,235.44 were paid in order to compensate for the unusable portion of the contracts.

- The Consumers' Bureau received several complaints from consumers who had contracted with a licensed vendor for the supply and installation of siding, skirting and windows for their homes. The work specified in the contracts had not been satisfactorily carried out. The vendor went into bankruptcy and failed to make repairs. Consequently, demand for forfeiture of the bond was made by the director of the Consumers' Bureau in accordance with the Consumers' Protection Act of Manitoba. An appeal of the director's demand was registered and after approximately two years of proceedings, the applicant ceased to pursue the appeal further. The bond proceeds were then received and nine claims totalling $6,636.05 were paid out for costs involved in completing necessary repairs.

- The Consumers' Bureau received nine complaints against a vendor engaged in the sale of home improvement contracts on a door-to-door basis. In all nine cases, the complainants had either paid deposits or paid the contracts in full. The vendor, in the majority of complaints did not complete the work as specified or failed to refund deposits although the consumers had cancelled the contracts in accordance with the provisions of the Consumer Protection Act. In its investigation and mediation of these complaints, the Bureau was satisfied that the vendor did not have the financial resources to make refunds or to complete the work.

  The director proceeded to demand forfeiture of the vendor's bond, which had to be posted by the vendor as part of the licensing requirements.

  The amount of the claims, $12,257, exceeded the amount of the bond proceeds which resulted with the consumers recovering 81.6 per cent of the claims for a total of $10,000.

Under the Act, licences of vendors, direct sellers, and collection agents may be cancelled by the Director of the Bureau where circumstances dictate, as outlined in the statutes. These actions are controls and assist immeasurably in preserving the integrity of the licensing process. In addition, the Act allows the Director to issue warnings of possible cancellation of a licence where the Director has cause to believe that a breach of the statute or of a condition of licence was committed. In 1989/90, five such warnings were issued.

The Act also provides for the refusal to grant a licence where circumstances so warrant. In 1989/90, five requests to grant a licence were refused.

Enforcement

The Consumers' Bureau refers breaches of the Consumer Protection Act to the Justice Department for prosecution.

During the 1989/90 fiscal year a total of 30 charges were laid against various individuals and companies for breaches of the Act. There were also 174 charges carried over from 1988/89, for a total of 204 charges handled through the Bureau's enforcement program during 1989/90.

A total of 178 charges were dealt with by the courts and the disposition of these charges are as follows:

- 159 charges were laid against various individuals and vendors for breaches of subsections 75(1) and 75(2) of the Act - direct selling without first having obtained a direct seller or vendor licence. Of these, 42 were stayed. One individual was acquitted on one count while a company received an acquittal on another. Companies and individuals pleaded guilty or were otherwise found guilty on the remaining 115 charges. The fines imposed on each count varied from $25 to $1,000 for a total of $32,275. Two individuals were given sentences of one and two months in jail respectively as subsequent offenders.

- There were six charges laid against one company for breaches of subsection 75(3) of the Act which were later stayed.

- There were nine charges against two companies who pleaded guilty to breaches of subsection 27(1) of the Act. A total of $1,600 in fines were imposed.

- One charge of breach of subsection 98(f) of the Act was laid against an individual and this count was later stayed.

- Three charges of breach of subsection 81(3) of the Act were laid against one person who pleaded guilty and was fined a total of $1,500.

- There was a total of 26 charges which were carried over to the 1990/91 fiscal year: 25 charges of breach of subsection 75(1) of the Act, and one charge of breach of subsection 75(2) of the Act.

As in the past, the Bureau has continued to work closely with other federal, provincial and municipal government departments. The Bureau has continued its close working relationship with the various law enforcement agencies and police forces in the Province. Not only does the Consumers' Bureau regularly exchange information with these agencies concerning criminal activities of applicants for licences under the Consumer Protection Act of Manitoba, but refers files to these agencies where fraudulent or other misleading activities seem apparent.

In 1989/90 numerous files were investigated by the Bureau and referred to various law enforcement agencies resulting in fraud charges being laid against companies and individuals. In addition, matters concerning false and misleading advertising were referred to Consumer and Corporate Affairs Canada.

Speaking Engagements

One of the major functions of the Consumers' Bureau is to provide information. Since 1971, the Bureau has provided the majority of collegiates in rural and northern Manitoba with a consumer protection oriented presentation on an alternate-year basis. Schools in the Winnipeg area are serviced by requests. Business groups, consumer groups and major service clubs have all used Consumer Services Officers as speakers. Officers have participated in staff training for Credit Unions, Caisses Populaires and car dealerships, as well as in recruit class training sessions of the Winnipeg and Brandon City Police forces and the R.C.M.P.

Activity Summary

	1988/89	1989/90
Carryover from previous year	713	960
Complaints registered	2,720	2,644
Complaints closed	2,473	2,856
Complaints outstanding	960	748
Complaints in Winnipeg	1,910	1,917
Complaints outside Winnipeg	731	655
Complaints out of province	79	72
Telephone calls received	51,324	55,080
Toll Free Calls (included above)	3,698	4,407
Office Interviews	2,098	2,675
Outside Special Activities	951	1,018

Charges

Carryover of charges laid previous year	48	174
Charges laid current year	146	30
TOTAL	194	204
Charges dealt with	20	178
Charges outstanding & carryover to next year	174	26
TOTAL	194	204
Not proceeded with	17	0

Licences (Applied for)

Collection Agent	42	37
Vendors	350	360
Direct Sellers	2,391	2,021
Hearing Aid Dealers	28	26
Bedding and Upholstery	470	536

Disposition of Closed Complaints

Settled Satisfactorily	1,024	1,208
Unsettled	12	25
Legal Action Recommended	162	197
Further Investigation Unjustified	10	12
Settled (information given - Nil $)	857	969
SUBTOTAL	2,065	2,411
Transferred	44	68
Record Only	364	377
TOTAL	2,473	2,856

Analysis of Complaints

(In descending order for 1989/90)

	1988/89	1989/90
Automotive	394	411
Home Improvement	494	391
Mail Order	199	220
Home Furnishings	176	148
Home Entertainment	136	125
Subscriptions	146	122
Collection Practices	84	120
Personal Services	78	108
Financial	105	92
Appliances	109	85
Personal Effects	82	84
Professional Services	69	52
Rentals	26	48
Requests for information	34	45
Farm Equipment	15	44
Travel Agents	32	43
Hardware	68	39
Dry Cleaners	40	38
Photography	41	35
Lotteries/Coupon Books	34	34
Furnace/Chimney Cleaning	39	30
Residential Dwellings	31	30
Credit Cards	23	28
Utilities	13	25
Alarm Systems	10	23
Sport Machines	30	23
Food	38	22
Personal Investigations Act	18	22
Jewellery	20	21
Accommodations	6	15
Housewares	25	15
Mover/Storage	24	15
Transportation	9	13
Towing Companies	7	12
Trailers	5	9
Restaurants	6	8
Entertainment	10	7
Schools	4	7
Charities	8	6
Motive Fuels	2	5
Musical Instrument/lessons	3	5
Real Estate	1	5
Hobby Products	11	4
Personal Improvement	1	4
Mobile Homes	11	3
Power Tools	1	2
Home Fuels	0	1
Lubricants	2	0
TOTAL	**2,720**	**2,644**

Statistics

Speaking Engagements	1988/89 Number of Talks	1988/89 Number of People	1989/90 Number of Talks	1989/90 Number of People
Schools, Universities, Colleges				
— Winnipeg	13	489	12	709
— Outside Winnipeg	28	4,341	48	3,721
Consumer Groups	27	363	32	483
Business/Government Groups	17	275	53	328
Media Participation	91	—	63	—
Other	—	—	—	—
TOTAL	176	5,468	208	5,241

Expenditures by Sub-Appropriation

2(a) Consumers' Bureau	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	21	746,800	21	736,300	10,500	
Other Expenditures		71,300		95,500	(24,200)	1
Grants		76,500		76,500	0	
Total Expenditures		894,600		908,300	(13,700)	

Explanation Number:

1. The Bureau experienced an underexpenditure due to the provision of funds related to amendments to the Consumer Protection Act which did not pass until the end of 1989 and did not come into force until June 1990.

Corporate Affairs

Corporations and Business Names Branch

This Branch exercises administrative powers under the following statues:

- The Corporations Act
- The Business Names Registration Act
- The Partnership Act
- The Religious Societies' Lands Act
- certain miscellaneous incorporation statutes

In accordance with these statutes, the general public and legal profession file documents with the Branch to:

- incorporate Manitoba corporations
- register corporations incorporated outside Manitoba
- register the names of unincorporated businesses
- register trust and loan corporations

The main function of the Branch is to be a central repository of basic information, (essentially names of persons and addresses), regarding corporations and businesses. This information is made available to the public and would be of use to a consumer or creditor of a business or corporation.

Under the Religious Societies' Lands Act, the members of any religious denomination may apply for incorporation for the sole purpose of holding land. A Certificate of Title from the Land Titles Office is issued in the name of the organization, rather than in the names of its members. Consequently, there is no need to change the Certificate of Title when a trustee is replaced.

The Branch employs a computerized name search system (called "NUANS" - Newly Upgraded Automated Name Search) which is owned by Consumer and Corporate Affairs Canada, and has a Canada-wide name base. The use of the NUANS system enables the Branch to respond to the new name reservation requests within one working day of receipt.

During the fiscal year 1989/90, Branch staff responded to 232,675 requests for service from the public. This included document filings, phone inquiries and in-person searches of files. At the end of the fiscal year, the Branch had a total of 73,697 active corporation and business name records, up from 71,560 one year earlier.

It is now possible for interested members of the public to access information in Corporations Branch files from computer terminals outside the Branch office. Public use of this service increased dramatically throughout the year, from a low of 1,599 transactions in the first month, to 29,209 in the last (approximately five transactions are needed to fully search a corporation or business). In all, there were 178,393 inquiry transactions throughout the year. Use of this service is a convenience for the public as it can help to avoid having to visit the Branch office in order to obtain information.

In order to distribute information from government databases to law firms, the Law Society of Manitoba established the Legal Data Resources (Manitoba) Corporation. The Director of the Corporations Branch is a member of the board of that corporation.

Branch personnel are made available to make presentations to groups interested in learning more about its activities. Staff have spoken to various groups, including students from Red River Community College, University of Manitoba's Faculty of Law, the YM-YWCA and the Bar Admission Course.

Trust and Loan Corporations

The Corporations Branch is responsible for the regulation of trust and loan companies doing business in the province. In the case of Manitoba incorporate corporations, this includes an annual inspection of the corporations by our Superintendent, the Office of the Superintendent of Financial Institutions (Canada). As the province of incorporation, Manitoba is the primary regulator and provides information to other regulators in jurisdictions where Manitoba corporations are registered. Applications to register by non-Manitoba trust and loan corporations to do business in the province are processed by the Branch. Currently there are three trust companies incorporated in the province and 66 non-Manitoba companies registered to do business in the

province. Monitoring of the Common Trust Funds established by some trust companies is a responsibility shared with the Public Trustee.

The Branch responds to requests for Canada Deposit Insurance Corporation information from the public about companies, largely, as to their CDIC coverage. Complaints about the business practices of trust and loan companies registered in the province are also investigated.

The Branch has implemented new procedures and approaches in the area of trust and loans. The Branch takes part in the inspection of the Manitoba incorporated trust companies with the Office of the Superintendent of Financial Institutions. As well, communication with the industry has been enhanced through regular attendance at the Manitoba Chapter of the Trust Companies Association.

Manitoba is an active participant with other provinces in developing a forum to harmonize legislation and regulation in the area of financial institutions. These meetings have resulted in the development of common reporting forms and progress towards harmonized legislation.

In the latter part of this fiscal year the responsibility for the regulation of trust and loan corporations was transferred to a new area headed by the Director of Trust and Loans. The Branch will retain responsibility for the registration and incorporation of such companies under the Corporations Act.

Comparative Statistics

	1988/89	1989/90
General fees	$2,392,800	$2,507,800
New Incorporations	2,450	2,498
New Registrations of non-Manitoba Corporations	554	591
New Business Name Registrations	6,965	6,967
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	39,754	37,926
Name Reservation Requests	15,983	13,534
Annual Returns Processed	36,333	37,339
Telephone Inquiries	54,433	56,315
Customers at Counter	37,427	34,886

Expenditures by Sub-Appropriation

3(a) Corporations and Business Names	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	29	804,000	29	796,600	7,400	
Other Expenditures		501,700		546,100	(44,400)	
Total Expenditures		1,305,700		1,342,700	(37,000)	

Insurance Branch

The Insurance Branch is responsible for the administration of:

- The Insurance Act
- The Marine Insurance Act
- The Insurance Corporations Tax Act, and
- The collection of the tax under the Regulations of The Fires Prevention Act.

The mandate of the Insurance Branch is to protect the consumer while facilitating the transaction of the business of insurance in Manitoba. To accomplish this, the following functions are performed:

- answering inquiries of a general nature about insurance;
- licensing of insurance companies for the transaction of the business of insurance;
- monitoring the solvency of insurance companies incorporated in Manitoba;
- setting licensing requirements of agents, brokers and adjusters;
- determining the deposits of insurance companies incorporated in Manitoba;
- mediating disputes between consumers, agents, adjusters and insurance companies;
- preparing the Annual Report required by The Insurance Act;
- collecting the premium tax under The Insurance Corporations Tax Act; and
- collecting the tax under The Fires Prevention Act.

Mediation of Disputes

The mediation of complaints is an important function of the Insurance Branch, as illustrated by the following examples:

Homeowners Insurance

A consumer suffered a loss of furs, jewelry and electronic equipment as a result of a break-and-enter.

A newcomer to Canada, the consumer was unsure of the steps required to substantiate his claim which was subsequently denied by the insurance company.

As much of the jewelry and furs had been brought from Europe and the electronic equipment was a gift to his family, purchase receipts were not available for the goods.

The consumer, continuing to be unsuccessful in negotiation with the adjustor, approached the Insurance Branch for assistance.

Our office was successful in assisting him find ways of substantiating his loss to the satisfaction of the insurance company. The individual had home movies showing the furs and jewelry being worn as well as substantiating the existence of the video equipment.

As a result the consumer's claim was settled in its entirety.

Accident and Sickness Insurance

In conjunction with an automobile purchase, a consumer bought insurance to cover the car payments in the event he became disabled.

Several months later the vehicle was written off due to an accident. The loan was subsequently paid off and a refund of premiums requested.

When the original refund was received it was substantially less than the consumer felt appropriate.

The consumer approached the Insurance Branch for assistance. Following consultation the insurance company reviewed their method of calculation and a further refund was forwarded to the consumer.

Life Insurance

The consumer complained that the life insurance policy he purchased was not properly explained to him and that, if it had been, he would not have agreed to purchase it, nor would he have cancelled

other policies and transferred the proceeds to the new contract.

After reviewing the matter, the Insurance Branch determined that the policy wording was difficult for the average consumer to understand, and requested the insurer give the matter special consideration. The insurer agreed to refund to the consumer all premiums collected as well as the cash values transferred from other policies.

The insurer indicated the unclear policy wording which caused the complaint was contained in a policy that had already been withdrawn from the market.

Monitoring the Solvency of Manitoba Incorporated Insurance Companies

The Insurance Branch inspected all Manitoba incorporated insurance companies and reviewed their annual returns for 1989.

The winding up of an insolvent Manitoba insurance company continued through 1989/90. It appears that court proceedings will continue to delay the final resolution of the estate.

As a result of extensive negotiations carried out between The Canadian Council of Insurance Regulators and the Life and Accident and Sickness Insurance Industry a guarantee plan was established for the protection of policyholders. Under the plan, insurability is protected by the guarantee of a replacement policy subject to coverage limits. Life policy guarantees are subject to a maximum limit of $200,000. Annuity and disability income payments are guaranteed to a maximum of $2,000 per month. Cash values are guaranteed to a limit of $60,000. The plan is viewed as as a major step in protecting the consumers of life and accident and sickness insurance.

Statistics

	1988/89	1989/90
Licensing of Insurance Companies		
Federal	287	278
Provincial	23	25
Total	310	303

	1988/89	1989/90
Licensing of Agents, Adjusters and Brokers		
Agents		
Life Agents	2,026	2,000
General Agents	1,333	1,381
Accident and Sickness Agents	696	649
Hail Agents	427	391
Automobile Agent	26	25
Accident and Baggage Agents	98	126
Miscellaneous	2	5
Total	4,608	4,577
Adjusters		
Adjusters	76	82
Assistant Adjusters	10	8
Hail Adjusters	21	25
Total	107	115
Special Brokers	6	6
Insurance Agent Licensing Examinations		
Life Exams:		
Written	553	470
Passed	383	348
Failed	170	122
General Exams:		
Written	128	200
Passed	82	143
Failed	46	57
Accident and Sickness Exams:		
Written	234	177
Passed	195	151
Failed	39	26
Total Written for the Year	1,140	847

Collection of Fees Under the Insurance Act	$567,189	$559,814
Collection of Tax Under The Insurance Corporations Tax Act	$23,189,246	$23,896,345
Collection of Tax Under The Fires Prevention Act	$2,917,454	$3,652,079

	1988/89	1989/90
Agents' Licences Cancelled or Denied	2	4
Telephone Enquiries Received	14,272	14,620
Complaint Files Processed	401	450
Consumer and Industry Liaison		
• Public Relations Engagements	23	21
• Mediation Inspections	6	3
• Press Interviews	14	17
• Guest Radio Phone-in Shows	0	0

Analysis of Complaints: Totals: 1988/89 – 401, 1989/90 – 450

	1988/89	1989/90
1. Life:		
Claims	4	5
Application Rejected/ Renewal Refused	2	2
Premium Payments	18	22
Replacements	60	36
Claims Tactics	3	8
Selling Tactics	40	58
Sales Promotion and Advertising	11	2
Rebating	0	0
Undue Influence	3	0
Miscellaneous	37	27
Total	176	160
2. Accident and Sickness:		
Claims	42	66
Application Rejected/ Renewal Refused	0	1
Premium Payments	7	7
Claims Tactics	7	8
Selling Tactics	10	5
Rebating	0	1
Miscellaneous	6	13
Total	72	101
3. Annuities — R.R.S.P.:		
Application Rejected/ Renewal Refused	0	1
Premium Payments	1	0
Replacements	1	0
Selling Tactics	2	2
Miscellaneous	1	5
Total	5	8
4. Personal Lines/Tenants and Homeowners:		
Claims	49	55
Application Rejected/ Renewal Refused	9	18
Premium Payments	5	19
Claims Tactics	9	18
Selling Tactics	9	11
Sales Promotion and Advertising	3	1
Rebating	0	1
Undue Influence	0	1
Miscellaneous	9	12
Total	93	136
5. Commercial Lines		
Claims	11	4
Application Rejected/ Renewal Refused	1	1
Premium Payments	5	0
Selling Tactics	1	4
Sales Promotion and Advertising	1	1
Miscellaneous	3	2
Total	22	12
6. Hail		
Claims	3	0
Premium Payments	0	0
Rebating	0	0
Claims Tactics	0	0
Selling Tactics	0	0
Total	3	0
7. Travel		
Claims	4	5
Premium Payments	0	1
Claims Tactics	1	0
Miscellaneous	1	0
Total	6	6

8. Farm	1988/89	1989/90
Claims	0	2
Application Rejected/ Renewal Refused	0	1
Premium Payments	0	0
Sales Promotion and Advertising	0	0
Total	0	3

9. Miscellaneous Lines - Livestock, Baggage, Warranties, Extended Auto Coverage, etc.		
Claims	7	7
Application Rejected/ Renewal Refused	1	0
Premium Payments	6	2
Replacements	0	0
Claims Tactics	1	2
Selling Tactics	0	2
Sales Promotion and Advertising	0	0
Undue Influence	0	0
Miscellaneous	7	11
Total	22	24

Expenditures by Sub-Appropriation

3(b) Insurance	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	10	309,600	10	322,800	13,200	
Other Expenditures		66,100		88,100	22,000	1
Total Other Expenditures		375,700		410,900	35,200	

Explanation Number:

1. The Insurance Branch was underspent due mainly to the Insurance Licensing Appeal Board not experiencing costs as estimated. 1989/90 was the start-up year for the Board.

Manitoba Securities Commission

The Manitoba Securities Commission performs the following activities for the purposes of protecting the public and facilitating the legitimate raising of capital while maintaining integrity and adequate standards in the securities, real estate and mortgage industries:

- licensing securities dealers, brokers, underwriters, and investment counsel;
- requiring full, true, and plain disclosure in respect of new issues of securities;
- attempting to ensure fair and equitable treatment of the public regarding new issues of securities;
- providing a comprehensive regulatory scheme designed to make available to shareholders and the public a full range of financial and other information;
- licensing and regulating the activities of real estate and mortgage dealers and sales people;
- investigating alleged contravention under four Acts; and
- overseeing self-regulatory activities of The Winnipeg Commodity Exchange.

During the year ending March 31, 1990, the Commission convened 48 regular and eight special meetings. A total of 340 formal orders were issued which included investigation, cease trading, suspension of registration and conditional exemption orders.

The Number of Filings Processed:

	1988/89	1989/90
Prospectus	394	430
Prospectus Amendments	109	94
Private Placements	196	226
Rights Offerings	50	41
Conditional Exemption Orders	169	159
Limited Offering Exemptions	46	41

As of March 31, 1990,159 senior securities issuers were qualified to use the Prompt Offering Prospectus system inaugurated in January, 1983.

A total of 240 registrant amendments under the Securities Act were processed and 68 registrations were transferred.

There were 3,647 registrations on record under The Real Estate Brokers Act as of March 31, 1990.

The decrease of 132 in the number of salespersons from the previous year resulted from 457 first-time registrations, 1,742 renewals, and approximately 150 salespersons either leaving the industry or becoming brokers or authorized officials (brokers) within the industry. 573 salespersons transferred from their employing broker to another brokerage firm during the year.

A net decrease of 29 in the number of brokers resulted from 40 new broker registrations, 558 renewals, and approximately 20 registrations being cancelled or allowed to expire for a variety of reasons including economic conditions in the industry and brokers reorganizing their affairs.

Pre-licensing courses and examinations for brokers and salespersons are offered by the Manitoba Real Estate Association in cooperation with the Commission. Figures for the year ending March 31, 1990, indicate a decrease of about 40 per cent in the number of enrollments this year which reflects the economic conditions in the industry.

The Number of Registrations Issued:

	1988/89	1989/90
Securities Industry		
Sales People	712	643
Brokers and Investment Dealers	75	80
Mineral Interest Sales People	56	44
Mineral Interest Brokers	29	28
Securities Issuers	4	5
Securities Adviser	1	1
Investment Counsel	6	4
Sub-Total	883	805

	1988/89	1989/90
Real Estate Industry		
Brokers	648	619
Authorized Officials	1,006	981
Salesmen	2,179	2,047
Sub-Total	3,833	3,647

	1988/89	1989/90
Mortgage Industry		
Sales People	2	—
Authorized Officials	25	24
Dealers	10	10
Sub-Total	37	34
Total	**4,753**	**4,486**

Expenditures by Sub-Appropriation

3(c) Securities Commission	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	26	1,083,600	26	1,045,900	37,700	
Other Expenditures		143,100		110,600	32,500	1
Total Expenditures		1,226,700		1,156,500	70,200	

Explanation Number:

1. This area experienced an overexpenditure due to equipment purchases, audit costs, moving costs for a new employee and costs related to expanded office accommodations.

Public Utilities Board

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature. The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act in all matters and in such manner as set out in that legislation. These public utilities include:

- ICG Utilities (Manitoba) Ltd. — natural gas distribution
- Stittco Utilities (Man.) Ltd. — propane distribution
- Manitoba Telephone System
- Manitoba Hydro
- Water and Sewer Utilities — excluding the City of Winnipeg
- Transit Utilities — excluding Winnipeg Transit

Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

- The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
- The Gas Pipe Line Act
- The Gas Storage and Allocation Act
- The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
- The Highways Protection Act (Appeals)
- The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act

In addition to rate regulation of the above natural gas and propane utilities, the Board, pursuant to The Gas Pipe Line Act, reviews these utilities' operations to ensure that natural gas and propane are distributed to Manitoba consumers in a safe manner.

In accordance with The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act, the Board is also responsible for rate regulation of compulsory drivers and vehicle insurance premiums charged by Manitoba Public Insurance Corporation.

During the fiscal year April 1, 1989 to March 31, 1990, the Board convened 55 Board meetings, 44 public hearing days and 8 pre-hearing conference days. A total of 172 formal Orders were issued which included the following:

Public Utilities Board Act	1
Water and Sewer Utilities	79
Gas Utilities	26
Manitoba Telephone System	47
Highways Protection Act	4
Transit	2
Manitoba Hydro Act	7
Manitoba Public Insurance Corporation	6

The Board also administers the Prearranged Funerals Act and the Cemeteries Act. With respect to The Prearranged Funeral Services Act, 20 Funeral Directors were licensed to sell for this fiscal year. In addition, there were 15 applications filed for acknowledgement of revisions in prearranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licensees and their trustees in respect to prearranged funeral plans being sold and the contracted funds in trust.

In accordance with The Cemeteries Act, the Board issued renewal licences for the operation of nine cemeteries, five columbariums, one mausoleum and nine crematoria. Also, 40 licences were issued to sales personnel on behalf of, and for, owners of cemeteries. In addition, eight applications, for a revision of fees for spaces, materials and services, were authorized. Seven transfer of licences to sales persons were issued.

The Board issued 13 orders pursuant to its guidelines concerning the awarding of costs to intervenors under Section 56 of The Public Utilities Board Act.

Expenditures by Sub-Appropriation

3(d) Public Utilities Board	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	8	476,700	8.26	460,500	16,200	
Other Expenditures						
Main estimate		1,475,200		1,039,500	435,700	1
Supplementary estimate				650,000		
Total Expenditures		1,951,900		1,689,500	(198,100)	

Explanation Number:

1. These are costs related to the Board's additional responsibilities regarding Autopac and Hydro rate hearings.

Cooperative and Credit Union Development and Regulation

Cooperative and Credit Union Development

The Cooperative Development Branch administers the following legislation:

- The Cooperatives Act
- The Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act
- The Cooperative Promotion Trust Act

Objectives

- Social and economic development assistance is provided to groups and communities to develop new cooperative enterprise. Particular emphasis is placed on specific economic and social sectors such as housing, seniors, agriculture, job creation and job protection.
- To provide post-incorporation support to new and established cooperatives including management consulting, accounting and accounting training, board training and operational support.
- To administer applicable legislation for protection of members and the public.

Activities

During the year, approximately 110 different projects were undertaken by the branch. These included activities such as agriculture, day care, sewage and water utilities, recreation, farmers' markets, housing, housing for seniors, cable T.V., waste management, employment, consumers, gas bars and others.

A total of 45 new cooperatives have been incorporated during the period, engaged in the following activities:

15 Farmers' Markets
7 Day Cares
6 Employment Cooperatives
5 Sewage and/or Water Utilities
4 Housing Cooperatives
3Community Service Cooperatives
2 Consumer Cooperatives
2 Agricultural Cooperatives
1 Gas Bar

Work was undertaken to expand the Farmers' Market Program. It is projected that 31 farmers' markets in as many communities will be operating during the 1990/91 fiscal year.

Special emphasis continues to be placed on northern development in areas such as housing, wild rice harvesting, communications, commercial fisheries and other economic and social projects. Commercial fisheries, which often are the major employer and economic backbone of many communities, continue to receive considerable support.

During the summer of 1989, the Branch assisted with evacuation of northern communities which were threatened by forest fires.

The Cooperative Gas Bar Program continues to be available to interested groups and communities. The program has resulted in the considerable reduction of gasoline prices in many of the northern communities. A number of other gas bar projects in Northern Manitoba were in various stages of development during the year.

The Branch is an active member of a number of committees established by fed-eral/provincial ministers. The committees are mandated to explore potential for developing employment cooperatives and cooperatives dealing with economic and social issues, such as health care.

Operational management support, training of directors, members and staff and consulting services were provided to new and established cooperatives. This included operational planning, development of policies, revision of charter by-laws and assistance with annual, special and board meetings.

A review of The Cooperatives Act and Regulations has been undertaken during the year to ensure that legislation reflects current needs and is conducive to progressive growth and devel-opment of cooperative enterprise in Manitoba.

The Development Branch administers the affairs of the Cooperative Promotion Board and the Cooperative Loans and Guarantee Board. A detailed description of activities of these boards may be found in individual board reports.

The announced decentralization of the Cooperative Development branch of the department will result in six new regional offices being operated in rural Manitoba. This move will improve accessibility to government services by rural residents.

External Financial Services

The role of External Financial Services is to provide financial services to the cooperative sector, its boards and the division. In order to create and maintain employment, increase the number of operational cooperatives and stimulate economic growth through efficient and sound financial practices the following activities are undertaken:

- independent audits are conducted and financial statements prepared for select external cooperatives;
- financial systems development;
- financial training and consultation provided to various socio-economic cooperatives;
- financial analysis and review of various data for the cooperative division, the Cooperative Loans and Loans Guarantee Board, the Employment Cooperative Program and the Cooperative Promotion Board;
- maintenance of the accounting system and investment portfolio of the Cooperative Promotion Board;
- monitoring and collection of loans/guarantees under the Cooperative Loans and Loans Guarantee Board and Employment Cooperative Program.

During the 1989/90 fiscal year, 13 northern fishing cooperatives received financial services. The total members served were 742. Full accounting services were provided to 10 northern fishing cooperatives. These services included the preparation of some 1,200 T4s, T4A's and T4F's, eight interim financial statements, 13 supplementary information statements, as well as maintenance of share registers and allocation of patronage dividends. Total sales for these cooperatives exceeded $6.5 million.

Sixteen independent audits and financial statements were prepared as well as corporate tax returns for various cooperatives on a request and needs basis. Accounting and financial reports were also prepared for the Cooperative Promotion Board and the Embalmers and Funeral Directors Board. Financial consulting and training was provided to over 26 cooperatives. The range of services spanned board and member training on patronage allocation to bookkeepers for fishing stations. Financial systems development included stand-alone accounting systems and the continued development of a computerized system to facilitate the processing of the fishing cooperative data where full accounting services are offered.

The department's loan portfolio provides financial assistance to cooperatives through the Employment Cooperative Program and the Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act. It has a total loan authority of $4,270,000. During 1989/90, several loans/guarantees were processed and monitored with outstanding commitments of $634,800, all of which are current and in good standing.

Research and Planning

The function of Research and Planning is to provide support services of an economic, statistical, and investigatory nature to the Department. These services are provided through a variety of means ranging from formal research to informal discussion. Activities include:

- investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
- formulating legislation and other action proposals for submission to Cabinet;
- assessing the need for new or amended legislation;
- reviewing legislation and programs of other governments and assessing the value of developing similar legislation or programs in Manitoba;
- analyzing markets and other aspects of cooperative development projects; and
- liaising with consumer-oriented groups, representatives of the business sector, and government officials.

During the 1989/90 fiscal year, Research and Planning participated in the review of business practices legislation. The Branch also participated in developing legislation for regulating prepaid services.

Over the year, Research and Planning investigated a wide variety of issues as requested by senior management. Some of these pertained to: travel protection, franchising, vehicle renting, vehicle leasing, the Bulk Sales Act, disclosure of information regarding used cars, disclosure of prices for new cars, consumer legislation in the United States, credit unions, negative option offers, cooperative incorporations, ghost car programs for enforcing business practices legislation, and proposed changes to the Competition Act.

Throughout the year, Research and Planning also provided senior management with information regarding gasoline prices. Some of this information included: retail prices in Winnipeg, other Manitoba locations and other Canadian locations; crude oil prices; and gasoline prices in North Dakota.

Expenditures by Sub-Appropriation

4(a) Cooperative and Credit Union Development	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	23	917,200	23	925,800	(8,600)	
Other Expenditures		199,800		236,400	(36,600)	1
Total Expenditures		1,117,000		1,162,200	(45,200)	

Explanation Number:

1. Operating costs were down due to delays in the purchasing of some equipment. Travel costs were also under the estimated amount.

Cooperative Development, External Financial Services and Research and Planning do not receive sub-appropriation level funding.

Cooperative and Credit Union Regulation

Objectives:

- To provide a level of protection to members of cooperatives, credit unions and caisses populaires through the administration of The Credit Unions and Caisses Populaires Act, the Cooperatives Act and supporting regulations.
- To provide a legislative and regulatory framework which promotes the orderly growth and development of credit unions and caisses populaires in Manitoba.

Results achieved:

The Branch carried out a number of activities related to the monitoring of credit union and caisses populaire systems. These included:

- Assessing the financial performance of The Credit Union Stabilization Fund and Le Fonds de Sécurité des Caisses Populaires.
- Assessing the adequacy of controls for lending and other risks in the system.
- Assessing the adequacy of the system's processes and policies for attaining and maintaining adequate equity levels.
- Assessing the financial performance and operation programs of Credit Union Central of Manitoba and La Fédération des Caisses Populaires du Manitoba Inc.
- Assessing the adequacy of existing legislation.
- Reviewing roles and responsibilities of the Funds, Centrals and government.

In addition, the Branch conducted loan inspections at nine caisses populaires during 1989/90 and presented reports to the Boards of Directors of each caisse populaire.

The following are the consolidated statistics on credit unions and caisses populaires operating in Manitoba (for years ending Dec. 31).

Credit Unions

	1988	1989
Total Assets	$2.5 Billion	$2.7 Billion
Total Deposits	$2.4 Billion	$2.6 Billion
Total Loans	$1.9 Billion	$2.0 Billion
Members	311,000	317,000
Number of credit unions/locations	86/Not avail.	83/168

Caisses Populaires

Total Assets	$248 Million	$280 Million
Total Deposits	$234 Million	$263 Million
Total Loans	$196 Million	$217 Million
Members	32,000	33,000
Number of caisses/locations	21/32	20/32

The Branch maintains the Central Registry function for all cooperatives, credit unions and caisses populaires incorporated in Manitoba. Duties carried out as part of this function included:

	1988/89	1989/90
Prescribed documents examined/prepared for the Registrar's approval	79	101
Charter by-laws processed	88	124
Annual returns examined and filed	487	442
Notices examined and filed	102	78
Gazette notices prepared	37	116
Orders of the Registrar prepared	5	7
Inquiries and searches	1,739	2,097
Co-op/credit unions notified of violations	102	91
Certificates of Status and certified copies of documents issued	168	148

Expenditures by Sub-Appropriation

4(b) Cooperative and Credit Union Regulation	Actual 1989/90 SY	Actual 1989/90 $	Estimate 1989/90 SY	Estimate 1989/90 $	Variance Over (Under)	Expl. No.
Total Salaries	11.26	529,000	11.26	508,000	21,000	
Other Expenditures		40,000		46,700	(6,700)	
Total Expenditures		569,000		554,700	14,300	

Manitoba Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Expenditure Summary

for fiscal year ended March 31, 1990 with comparative figures for the previous year

Estimate 1989/90	Appropriation	Actual 1989/90	Actual 1988/89	Increase (Decrease)	Explanation Number
	05-1 Administration and Finance				
$20,600	(a) Minister's Salary	$19,000	$9,100	$9,900	1
	(b) Executive Support:				
235,200	Salaries	238,600	158,100	80,500	1
66,900	Other Expenditures	65,500	26,300	39,200	1
	(c) Communications and Consumer Education:				
98,100	Salaries	103,500	92,800	10,700	
32,100	Other Expenditures	32,100	32,100	0	
	(d) Administrative Services:				
413,500	Salaries	449,700	352,700	97,000	2
33,200	Other Expenditures	31,200	30,000	1,200	
889,600	Total 05-1	939,600	701,100	238,500	
	05-2 Consumers' Bureau				
736,300	(a) Salaries	746,800	706,500	40,300	
95,500	(b) Other Expenditures	71,300	61,900	9,400	
76,500	(c) Grants	76,500	66,500	10,000	
908,300	Total 05-2	894,600	834,900	59,700	
	05-3 Corporate Affairs				
	(a) Corporations and Business Names Branch:				
796,600	Salaries	804,000	780,800	23,200	
546,100	Other Expenditures	501,700	498,100	3,600	
	(b) Insurance Branch:				
322,800	Salaries	309,600	270,200	39,400	
88,100	Other Expenditures	66,100	125,300	(59,200)	3
	(c) Manitoba Securities Commission:				
1,045,900	Salaries	1,083,600	972,100	111,500	
110,600	Other Expenditures	143,100	103,700	39,400	4
	(d) Public Utilities Board:				
460,500	Salaries	476,700	277,500	199,200	5
1,039,500	Other Expenditures	1,475,200	1,130,500	344,700	6
4,410,100	Total 05-3	4,860,000	4,158,200	701,800	

Expenditure Summary (cont'd)

for fiscal year ended March 31, 1990 with comparative figures for the previous year

Estimate 1989/90	Appropriation	Actual 1989/90	Actual 1988/89	Increase (Decrease)	Explanation Number
	05-4 Cooperative and Credit Union Development and Regulation				
	(a) Cooperative and Credit Union Development:				
925,800	Salaries	917,200	1,144,000	(226,800)	7
236,400	Other Expenditures	199,800	169,900	29,900	
	(b) Cooperative and Credit Union Regulation:				
508,000	Salaries	529,000	469,300	59,700	
46,700	Other Expenditures	40,000	40,600	(600)	
1,716,900	Total 05-4	1,686,000	1,823,800	(137,800)	
$7,924,900	**TOTAL EXPENDITURES**	**$8,380,200**	**$7,518,000**	**$862,200**	

Explanation Number:

1. (Minister's Salary) In 1988/89 this department shared a Minister with the Department of the Attorney General (Justice). The Minister's salary was for only our half-share of the total entitlement, with the other department covering the balance. For 1989/90 this has changed, and the department was assigned a full-time Minister, resulting in this sub-appropriation salary expenditure increasing accordingly.

   (Executive Support — Salaries) In 1988/89 this department shared a Minister with the Department of the Attorney General (Justice), and that department provided SYs and salary costs to provide for his office staff. In 1989/90 this department was assigned a full-time Minister which required a Minister's office, staff and salary dollars.

   (Executive Support — Operating) In 1988/89 this department shared a Minister with the Department of the Attorney General (Justice) and that department provided an operating budget for him. In 1989/90, this department was assigned a full-time Minister and the increase is due to providing the Minister's office with an operating budget.
2. The 1989/90 fiscal year had retirement payout costs of $33,000, $10,200 in costs to replace an employee on extended sick leave and $6,000 in 'acting status' costs. The balance is due to normal merit allowance increments, general salary increases and pay equity costs.
3. The Insurance Branch's expenditure dropped in 1989/90 because in 1988/89 the office was computerized and the cost of equipment/furniture and furnishings experienced did not carry over into 1989/90.
4. In 1989/90 this office had additional equipment (computer) purchases of $14,500, special audit costs of $9,700 and $20,100 in moving costs for a new employee.
5. The Board had three new SYs and an expanded Board approved for 1989/90 to cope with its new responsibilities regarding Hydro and Autopac rates.
6. Operating expenditure increased for Hydro hearings, an Autopac rate base hearing for 1988/89 rates and an Autopac rate base hearing for the 1989/90 rate structure. As well, the program purchased some computer equipment, and general operating costs rose due to the addition of new staff and the increased number of Board members.
7. In 1989/90 estimated this area experienced a staff reduction of four SYs and related funding.

Manitoba Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Revenue Summary by Source

for the year ended March 31, 1990 with comparative figures for the previous fiscal year

Actual 1988-1989	Actual 1989-1990	Increase (Decrease)	Source	1989-1990 Actual	1989-1990 Estimate	Variance	Expl. Number
			Current Operating Programs				
22,488,100	23,085,200	597,100	Taxation:	23,085,200	23,400,000	(314,800)	
			(a) Insurance Corporations Tax				
22,488,100	23,085,200	597,100	Total	23,085,200	23,400,000	(314,800)	
			Other Revenue:				
88,800	108,700	19,900	(a) Commissioners for Oaths and Notary Public Fees	108,700	109,500	(800)	1
2,391,800	2,507,200	115,400	(b) Corporate and Business Fees	2,507,200	2,464,000	43,200	
567,000	559,600	(7,400)	(c) Insurance Act Fees	559,600	580,000	(20,400)	
219,600	248,300	28,700	(d) Permits and Licences	248,300	231,400	16,900	
977,100	1,826,400	849,300	(e) Public Utilities Board Fees	1,826,400	1,780,000	46,400	2
2,168,300	2,297,400	129,100	(f) Securities and Real Estate Agents Act Fees	2,297,400	1,710,000	587,400	5
20,500	37,500	17,000	(g) Coop Fees	37,500	20,000	17,500	3,6
34,100	61,200	27,100	(h) Sundry	61,200	30,000	31,200	4,7
6,467,200	7,646,300	1,179,100	Total	7,646,300	6,924,900	721,400	
28,955,300	30,731,500	1,776,200	Total Revenue	30,731,500	30,324,900	406,600	

Explanatory Comments Regarding Revenue Increases (Decreases) and Variances:

Year over Year Variances:

1. Increase in revenue due to fee increase which became effective July 1, 1989.
2. The Board recovers approximately 95 per cent of its operating costs. Therefore revenue is dependent for the most part on the expenses incurred by the Board. The 1989/90 operating budget for the Board was greater than that of the previous year due to the requirement for the Board to hold yearly Hydro hearings and Autopac (MPIC) rate base hearings. As costs increased, so did the Board's 'revenue' for the year.
3. This revenue account increased due to unclaimed shares from dissolved cooperatives to be held in trust by the Province until such time as a party establishes entitlement to any portion of these funds.
4. This increase is a result of the Insurance Branch collecting registration fees for a national insurance industry and regulators conference they hosted. Any funds over the cost of the conference are to be put into sundry revenue after the final accounting.

Actuals to Estimate Variances:

5. Delays in Land Titles Office clearances causes trust funds to be on deposit for a longer period of time. This, in conjunction with the higher prevailing interest rates resulted in greater income to the Commission's Real Estate Brokers Trust Account.
6. Unanticipated monies from unclaimed shares of dissolved cooperatives placed in trust in this account.
7. Unanticipated monies received from the Insurance Branch. This Branch hosted a national insurance industry and regulators conference, and collected registration fees. The amount over the cost of the conference was turned over to the Province and credited to sundry revenue of the Province's consolidated fund.

Manitoba Cooperative, Consumer and Corporate Affairs

Five Year Expenditure and Staffing Summary by Appropriation ($000)

for years ending March 31, 1986 - March 31, 1990

	Actual/* *Adjusted* Expenditures									
	1985-86		1986-87		1987-88		1988-89		1989-90	
Appropriation	SY	$	SY	$	SY	$	SY	$	SY	$
05-1 Administration and Finance	18.17	669.8	16.17	693.3	16.17	677.6	17.17	701.1	21.26	939.6
05-2 Consumers' Bureau	21.00	720.8	21.00	738.7	21.00	799.5	21.00	834.9	21.00	894.6
05-3 Corporate Affairs	60.26	2,873.0	65.26	3,173.7	68.00	3,770.3	70.26	4,158.2	76.00	4,860.0
05-4 Cooperative and Credit Union Development and Regulation †	29.00	1,206.0	29.00	1,239.0	30.26	1,403.7	38.26	1,823.8	34.26	1,686.0
Total 05	128.43	5,469.6	131.43	5,844.7	135.43	6,651.1	147.17	7,518.0	153.00	8,380.2
06-1 Administration and Finance	14.00	425.5	14.00	491.4	15.00	525.7				
06-3 Interest Forgiveness	0.00	4,388.1	0.00	4,388.1	0.00	1,178.2				
Total (2 departments)	142.43	10,836.8	145.43	10,897.3	150.43	8,355.0	147.17	7,518.0	153.00	8,380.2

**** Adjusted figures reflect historical data on a comparable basis in those appropriations affected by a re-organization, during the years under review.***

† For the fiscal years 1985-86 through 1987-88, the amounts shown under appropriation 05-4 were actually part of the Department of Cooperative Development, and shown under appropriation 06-2.

The Department of Consumer and Corporate Affairs was formed in 1970 from the Provincial Secretariat. The current Department of Cooperative, Consumer and Corporate Affairs was established August 1, 1988.

Manitoba

Rapport annuel 1989-90

Consommation, Corporations et Coopératives

Ministre
de la Consommation, des Corporations
et des Coopératives

Palais legislatif
Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

À son Honneur,
l'honorable George Johnson,
Lieutenant-gouverneur de Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de présenter à Votre Honneur, à titre d'information, le rapport annuel du ministère de la Consommation, des Corporations et des Coopératives pour l'exercice se terminant le 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'expression de mon profond respect.

Le ministre,

Ed Connery

Ed Connery

Manitoba

Sous-ministre
Consommation, Corporations et Coopérative

Honorable Ed Connery
Ministre de la Consommation,
des Corporations et des Coopératives

Monsieur,

Je suis heureux de vous présenter le sommaire des activités du ministère de la Consommation, des Corporations et des Coopératives au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 1990.

Comme vous le savez, le Ministère a déployé de grands efforts pour remplir son mandat, au cours de cet exercice. D'abord et avant tout, l'Assemblée législative a adopté les modifications à la Loi sur la protection des consommateurs.

La promulgation de ces modifications, en 1990-1991, assurera aux Manitobains et Manitobaines une meilleure protection dans deux secteurs déterminants. D'abord, les consommateurs disposeront de sept jours pour annuler un contrat de vente directe ou un contrat de service payé d'avance. Il n'y avait auparavant aucune «période de réflexion» dans le cas des contrats de services payés d'avance, tandis que les consommateurs ne disposaient que de quatre jours pour annuler une entente de vente directe.

En outre, les organismes offrant des contrats de service payé d'avance, comme les établissements de conditionnement physique, les agences de rencontre et les studios de danse, ne pourront plus vendre des abonnements de plusieurs années ou à vie. Avec la promulgation des modifications, la durée maximale des contrats de service payé d'avance sera d'un an. Les modifications prévoient également que les consommateurs paieront ces services en au moins deux versements à peu près égaux faits à intervales réguliers.

Au cours de 1989-1990, le mandat de la Régie des services publics a été élargi pour englober l'établissement des tarifs d'électricité et d'assurance-automobile provinciale. En outre, la Régie des services publics a reçu la directive d'étudier les grands projets d'immobilisations d'Hydro-Manitoba, entre 1990 et 2009.

La Direction des corporations a mis en œuvre un programme d'accès du public. Grâce à ce programme, quiconque ayant un ordinateur personnel et le droit d'accès peut rechercher des renseignements sur des entreprises, de n'importe où au Manitoba. Le programme a connu un vif succès puisque 178 000 demandes de ce genre ont été faites au cours de l'année. Ce service est très pratique pour le public qui peut ainsi obtenir des renseignements sans avoir à se rendre aux bureaux de la Direction des corporations.

La Direction des communications et de l'éducation des consommateurs, de concert avec Éducation et Formation Manitoba ainsi que d'autres ministères provinciaux et fédéraux, a élaboré un programme de dynamique de la vie en matière d'économie, à l'intention des élèves des écoles secondaires. Le programme sera mis à l'essai dans 14 écoles réparties dans toute la province, à compter de l'automne 1990.

Au début de 1990, on a annoncé la mise sur pied d'un régime de protection en matière d'assurance-vie et d'assurance-maladie afin de mettre les consommateurs à l'abri des compagnies d'assurance-vie insolvables. Le régime est un projet national qui a fait l'objet de négociations entre les gouvernements provinciaux, le gouvernement fédéral et l'industrie de l'assurance-vie. Le régime de protection en matière d'assurance-vie accompagne le régime de protection en matière d'assurance I.A.R.D. qui protège les consommateurs détenteurs de polices d'assurance pour les propriétaires et d'autres sortes d'assurances de biens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le sous-ministre,

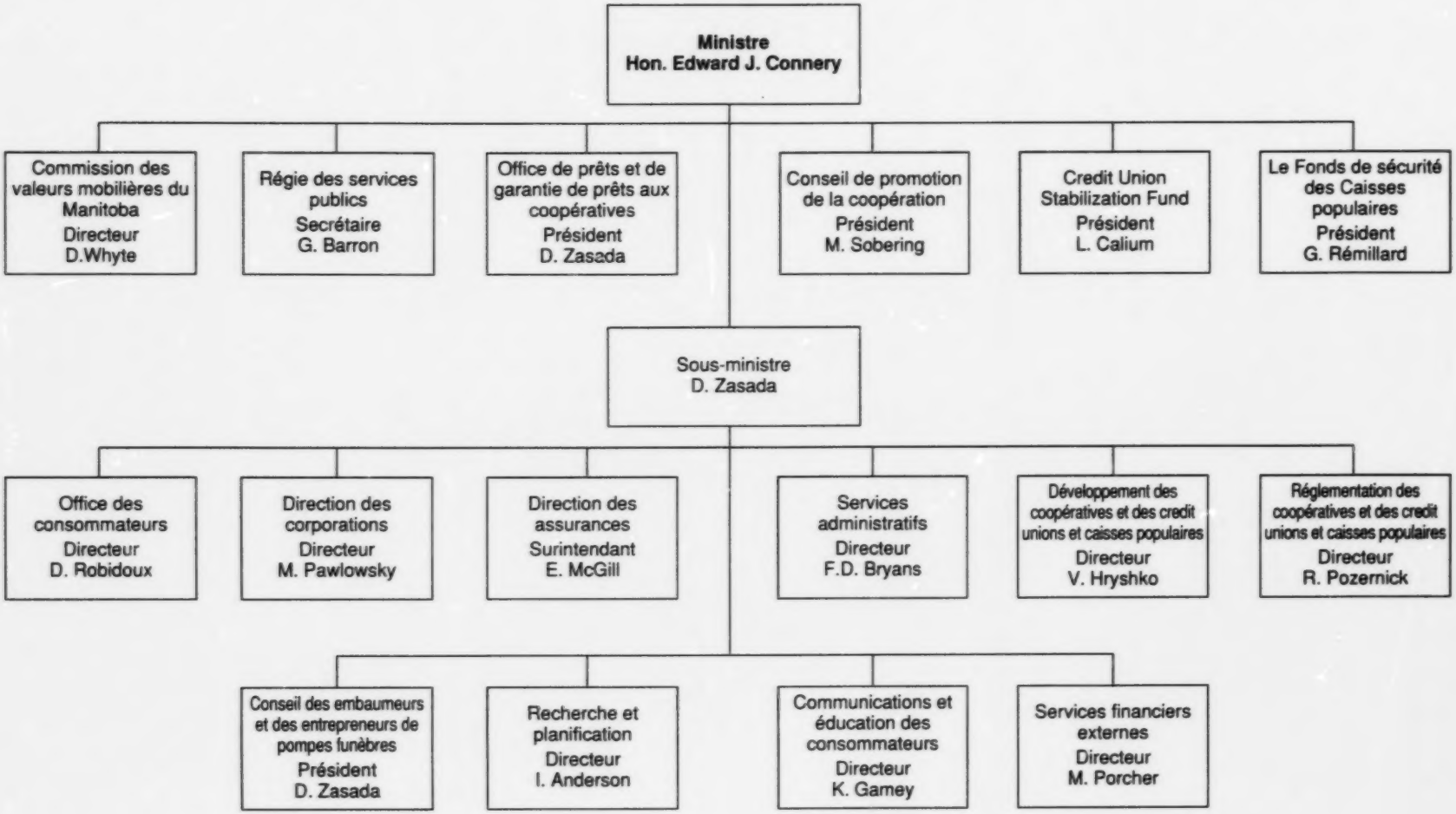
Don Zasada
Consommation, Corporations et Coopératives

Table des matières

TITRE	PAGE
Rapport du sous-ministre	5
Organigramme	8
Rôle et mission du ministère	9
Administration et finances	
Communications et éducation des consommateurs	10
Services administratifs	12
Consommation	
Office des consommateurs	13
Corporations	
Direction des corporations	19
Direction des assurances	21
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	25
Régie des services publics	27
Développement et réglementation des coopératives et des credit unions et caisses populaires	
Développement des coopératives et des credit unions et caisses populaires	29
Services financiers externes	30
Recherche et planification	30
Réglementation des coopératives et des credit unions et caises populaires	31
Résumé des dépenses	33
Résumé des recettes	35
Résumé quinquennal des dépenses et du personnel par affectation	36

Consommation, Corporations et Coopératives Manitoba

Organigramme*



Rôle et mission du ministère

Consommation, Corporations et Coopératives Manitoba poursuit les objetifs suivants :

1. protéger les consommateurs;
2. voir à ce que le marché favorise une concurrence loyale entre les entreprises;
3. promouvoir le développement et la réglementation des coopératives, des credit unions et des caisses populaires, et fournir de l'aide dans ces domaines.

Cette mission vise à améliorer les transactions entre les consommateurs et les vendeurs, d'où un environnement global plus serein et donc, à long terme, un développement économique accru. Le ministère encourage également le développement de coopératives, de credit unions et de caisses populaires, ce qui permet de répondre à de nombreux besoins économiques et sociaux.

Il s'agit d'une démarche continue d'application des lois et des règlements, d'information des entreprises et des consommateurs, d'aide à ces deux groupes par la médiation des plaintes et de supervision de quelque 400 coopératives, credit unions et caisses populaires.

Lois et règlements que le ministère est chargé d'appliquer

Services administratifs

Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III)

Office des consommateurs

Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
Loi sur la validation des œuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers

Direction du développement coopératif

Loi sur les coopératives
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives
Loi sur le fonds en fiducie de promotion de la coopération

Direction des corporations

Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

Sous-ministre

Loi relative aux embaumeurs et aux entrepreneurs de pompes funèbres
Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

Direction des assurances

Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Loi sur les contrats à terme
Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

Régie des services publics

Loi sur les cimetières
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la régie des services publics

Administration et finances

Direction des communications et de l'éducation des consommateurs

La Direction des communications et de l'éducation des consommateurs a la responsabilité de promouvoir et de développer les connaissances et les compétences des consommateurs et des commerçants en ce qui concerne leurs droits et leurs responsabilités sur le marché du Manitoba. Ses différentes fonctions sont les suivantes :

- informer les Manitobains et mettre à leur disposition des ressources éducatives qui leur donneront la compétence voulue dans le monde complexe et changeant de la consommation;
- produire des documents d'information et d'éducation du public destinés à éclaircir et à résoudre les problèmes changeants qui existent sur le marché;
- développer et améliorer des programmes et des ressources d'éducation et d'action communautaires adaptés aux besoins de groupes particuliers, tels que les personnes âgées, les immigrants et les jeunes;
- diriger un programme d'action communautaire animé par des bénévoles;
- coordonner les campagnes de promotion du Ministère et de la direction telles que les annonces à la radio et dans la presse écrite.

En 1988-1989, la direction a participé aux activités du groupe de travail fédéral-provincial-territorial chargé de la conception et de la mise en œuvre d'un cours à l'intention des élèves des écoles secondaires. Ce cours permettra ce qui suit aux élèves :

- se préparer et s'adapter à la situation économique changeante et aux problèmes du marché;
- gérer leurs ressources personnelles et financières;
- faire des analyses critiques et des choix personnels en tenant compte de leurs valeurs, de leurs responsabilités sociales et des considérations économiques et environnementales;
- comprendre leurs droits et leurs responsabilités en tant que consommateurs et citoyens (le rôle joué et les activités réalisées par le gouvernement, le monde des affaires, les différents organismes sociaux, les groupes d'intérêt public et les individus afin de maintenir un marché équitable) et participer de façon efficace aux mondes gouvernemental et économique;
- reconnaître l'impact qu'ont les entrepreneurs sur le marché et les occasions de carrière qu'ils offrent.

A partir de l'automne 1990, le cours sera testé dans 14 écoles secondaires de la province, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de la Formation. Il formera un cours en lui-même et sera également utilisé dans le cadre d'autres cours.

La Direction des communications et de l'éducation des consommateurs s'est associée à Consommation et Corporations Canada, à l'Association des consommateurs du Canada et au Bureau d'éthique commerciale pour organiser le Prix manitobain du consommateur de 1989. La lauréate est Mme Joan Friesen, de Winnipeg, qui lutte depuis longtemps pour les droits des consommateurs, et membre de longue date de l'Association des consommateurs de Canada.

Pendant la Semaine du consommateur, la direction a aussi dirigé un concours de rédaction s'adressant aux élèves d'écoles secondaires manitobaines. On a demandé aux élèves de 11e et de 12e année de mettre à contribution leur énergie créatrice et leurs talents de rédacteurs pour composer une annonce télévisée originale et dynamique destinée aux consommateurs adolescents. Le thème était celui de la Semaine du consommateur, soit «Into the 90s: the Age of the Consumer Education». La gagnante du concours a été Cindy Lange, élève de l'école Lord Selkirk Comprehensive School, de Selkirk. L'annonce de 30 secondes a été produite et diffusée en décembre 1989 par CHMI (Manitoba Television Network).

La Semaine du consommateur avait lieu pour la dernière fois à l'automne, en 1989. En effet, à partir de 1990, la Semaine sera un événement national qui se tiendra pendant la troisième semaine d'avril.

En septembre 1989, la direction a animé un atelier sur la langue en collaboration avec Consommation et Corporations Canada.

Le programme d'action communautaire du ministère, qui fonctionne indépendamment de la direction, continue à offrir de grands services à la population. En 1989-1990, 20 bénévoles qualifiés ont permis de renseigner 542 Manitobains sur des questions de consommation. Les bénévoles ont présenté des exposés à différents groupes comme Winnipeg Y-Neighbours, Fred Douglas Place, Lions Manor, St. George's Seniors, University of Manitoba International Students, Kiwanis Tenant Association et Native Business Training Students. Au cours des premiers mois de 1990, le programme a été étendu afin de répondre aux besoins de certaines régions rurales du Manitoba.

Un projet réalisé conjointement avec le groupe Creative Retirement a offert à 25 personnes âgées de la région de Weston une série de trois semaines donnant des renseignements sur la consommation. Les bénévoles et les agents des Services aux consommateurs ont collaboré pour conseiller les personnes âgées dans le domaine de la consommation.

Les bénévoles ont également offert des services de façon indirecte. Par exemple, ils ont écrit un article pour le Class Act, journal des écoles secondaires du Manitoba; ils ont présenté un plan de manuel de directives et de procédures; ils ont fait des recherches sur la façon de traiter les ventes par téléphone et ils ont aidé à évaluer les besoins des consommateurs. De plus, les bénévoles continuent à promouvoir le programme d'action communautaire par l'intermédiaire de causeries télévisées.

Tous les trois mois, un bulletin aide à garder à jour les connaissances des bénévoles, du personnel et des organismes concernés sur les activités du programme d'action communautaire. Différents bénévoles fournissent des renseignements pour la composition du bulletin.

La Direction des communications et de l'éducation des consommateurs dispose également d'autres moyens d'information peu onéreux tels que l'article bi-mensuel «Consommateur averti» qui paraît dans la presse rurale, des messages de télévision par câble destinés aux régions rurales, des vignettes radiophoniques de 90 secondes destinées aux stations de radio du nord et les bulletins d'information «Consommateur averti».

Les stations de radio rurales permettent de promouvoir les services du ministère et d'informer les auditeurs sur des questions portant sur la consommation. Au cours de l'exercice, les Communications ont proposé aux médias ruraux d'inviter des agents des Services aux consommateurs afin de discuter de différentes questions. Les sujets abordés ont été entre autres les contrats de rénovation domiciliaire, la vente directe, la vente par correspondance, etc.

La direction a continué à distribuer des trousses d'information aux Manitobains partout dans la province. Le public est tenu informé grâce à l'envoi de documentation et aux services offerts par divers réseaux bénévoles. Les trousses d'information sont maintenant envoyées selon la demande. Les agents des Services aux consommateurs et les conférenciers bénévoles ont distribué des dépliants. Du 1er avril 1989 au 31 mars 1990 la direction a ainsi distribué 20 489 exemplaires de divers documents ministériels.

État des dépenses par affectation

1(c) Communications et éducation des consommateurs	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	3,0	103 500	3,0	98 100	5 400	
Autres dépenses		32 100		32 100	0	
Total des dépenses		135 600		130 200	5 400	

Direction des services administratifs

Le rôle de la Direction des services administratifs est d'établir des services de soutien afin de permettre la meilleure utilisation possible des ressources humaines, matérielles et financières du ministère. Elle fournit ces services non seulement au ministère mais également à l'Assemblée législative. Afin de remplir son rôle, elle exerce les fonctions suivantes :

- examiner l'organisation du ministère et, s'il y a lieu, recommander les changements appropriés, de façon à ce que les liens hiérarchiques reflètent les tâches et la responsabilité fonctionnelle de chacun;
- examiner le fonctionnement administratif et le système de prestation de services propres à chaque direction, et recommander des changements s'il y a lieu;
- élaborer pour l'ensemble du ministère des politiques, des méthodes et des sytèmes financiers, et les mettre en œuvre;
- allouer aux divers programmes les ressources tant financières et matérielles qu'humaines;
- voir à ce que les fonds soient reçus, dépensés et contrôlés de façon adéquate.

La Direction des services administratifs veille également à l'application de la Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III), laquelle se rapporte à la nomination des commissaires à l'assermentation et des notaires publics.

Activité

	1988-1989	1989-1990
Nombre d'employés au 31 mars	312	345
Nombre de nouveaux employés	106	108
Pièces justificatives traitées	3 633	3 679
Bordereaux de transfert interne	1 467	1 696
Loi sur la preuve au Manitoba		
Nouvelles nominations	1 817	1 886
Nominations renouvelées	4 305	4 341
Nominations certifiées	547	644

État des dépenses par affectation

1(d) Services administratifs	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	11,26	449 700	11,26	413 500	36 200	
Autres dépenses		31 200		33 200	(2 000)	
Total des dépenses		480 900		446 700	34 200	

Consommation

Office des consommateurs

L'Office des consommateurs veille à l'application des lois suivantes :

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers;
- Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés);
- Loi sur la validation des œuvres de charité;
- Loi sur les appareils auditifs (pour fins d'enquête et d'application seulement).

Fonctions de l'Office des consommateurs

Le but de l'Office des consommateurs est de fournir des programmes visant à soutenir les consommateurs manitobains, et de faire ce qui suit :

- recevoir les plaintes des consommateurs et assurer l'enquête et la médiation;
- aider les consommateurs à prendre des décisions en fournissant des informations sur la consommation aux acheteurs et aux vendeurs, ainsi qu'aux prêteurs et aux emprunteurs;
- présenter des exposés devant les organismes de service, les associations de consommateurs et les groupes de gens d'affaires et d'étudiants;
- vérifier l'exactitude des calculs relatifs aux plaintes des consommateurs portant sur des opérations financières;
- cerner les problèmes et formuler des recommandations pour d'éventuelles modifications aux textes de loi et aux règlements;
- délivrer des licences et surveiller les cautionnements des marchands et des agents de recouvrement;
- prendre les mesures jugées nécessaires quant à la poursuite des contrevenants à la Loi sur la protection du consommateur et à d'autres lois;
- généralement, superviser les lois dont l'Office des consommateurs doit assurer le respect.

Information

Au cours de l'année financière 1989-1990, l'Office des consommateurs a répondu à plus de 55 000 appels téléphoniques de consommateurs souhaitant obtenir des renseignements ou déposer une plainte. Cela représente une augmentation de près de 4 000 appels, ou de 7,3 %, par rapport à l'année 1988-1989.

L'Office répond également aux demandes d'information des vendeurs, des fournisseurs et des prêteurs quant à leurs droits et à leurs responsabilités, de façon à diminuer le nombre de litiges sur lesquels l'Office aura à se pencher.

L'Office reste en contact avec de nombreux organismes qui s'intéressent à la situation des consommateurs. Des communications régulières avec le Bureau d'éthique commerciale, le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations et l'Association des consommateurs du Canada permettent à l'Office de se tenir au fait des changements qui se produisent sur le marché. Des renseignements sont transmis aux consommateurs et aux organismes que cela intéresse.

Plaintes

Le nombre de plaintes reçues varie d'une année à l'autre. En 1989-1990, l'Office a reçu 2 644 plaintes, soit 76 de moins qu'au cours de l'exercice précédent.

Au cours de l'année 1989-1990, une grande partie des plaintes des consommateurs manitobains a encore porté sur la rénovation domiciliaire. Bien que leur nombre ait diminué de 103 par rapport à l'année financière précédente, les plaintes dans ce secteur restent une préoccupation et un domaine d'intervention important pour l'Office. Elles représentent 14 % du nombre total de plaintes reçues au cours de l'année 1989-1990. Quant aux plaintes reliées au secteur de l'automobile, elles ont augmenté de 4 % par rapport à l'exercice précédent et ont représenté le plus grand pourcentage de plaintes reçues en 1989-1990.

Des augmentations du nombre de plaintes ont également été enregistrées dans les domaines des ventes par correspondance, du recouvrement et des services à la personne. Toutefois, on a constaté une diminution des plaintes au sujet des appareils ménagers, de la quincaillerie et des opérations financières.

Il est possible de régler de nombreux litiges grâce aux exigences reliées à la délivrance des permis, et particulièrement aux cautionnements. Toutefois, de nombreuses plaintes n'étaient pas dans la catégorie des ventes directes, et il a donc fallu les régler par la médiation. Soixante-seize pour cent des plaintes traitées par l'Office ont été réglées de façon satisfaisante, les consommateurs ayant reçu soit un montant en argent comptant en guise de règlement ou de rajustement, soit l'information relative à la nature de leur plainte ou à leurs droits et responsabilités.

Comme de nombreux consommateurs ont de la difficulté à comprendre les contrats de crédit et d'emprunt, ils rencontrent souvent les agents des Services aux consommateurs afin d'obtenir des précisions et d'étudier les documents pour vérifier

s'ils respectent la Loi sur la protection du consommateur. En vertu de la loi, certains renseignements doivent être précisés dans tout accord financier.

Médiation

La majorité des plaintes reçues par l'Office des consommateurs ne font pas l'objet de dispositions législatives. Pour qu'une médiation ait lieu, elle doit donc être désirée par toutes les parties en cause. Voici quelques exemples.

- Le 20 octobre 1989, un magasin de vente de meubles au détail reconnu a été mis sous séquestre et a fait faillite peu de temps après. Le détaillant, spécialisé dans l'ameublement de chambre à coucher et dans les lits d'eau, avait reçu de nombreux dépôts de différents consommateurs mais ne pouvait pas livrer la marchandise. Les dépôts des consommateurs étaient gelés en raison de la faillite.

  L'Office des consommateurs a communiqué avec le fiduciaire de l'entreprise, à Toronto, et a appris que les avoirs de la compagnie allaient être vendus. L'Office a donc communiqué avec l'acheteur et a élaboré un plan selon lequel les consommateurs ne perdraient pas la totalité des dépôts ou des paiements complets faits pour la marchandise.

  Selon le plan, l'acheteur devait honorer tous les dépôts jusqu'à concurrence de 35 % du montant de la facture.

  La marchandise devait être livrée sur paiement de la facture. Ce plan était acceptable car la plupart des consommateurs ne subissaient aucune perte grave puisque le montant de leur dépôt était inférieur à 35 % du prix d'achat. La plupart des consommateurs ont payé le reste de la facture et ont obtenu la marchandise. Ceux qui n'ont pas accepté le plan ont déposé une plainte en tant que créanciers non garantis.

- Une personne âgé a communiqué avec l'Office après avoir conclu une entente avec un entrepreneur pour l'installation d'un trottoir autour de sa maison. Un litige est survenu entre l'entrepreneur et la consommatrice, et l'entrepreneur a quitté les lieux, retirant le coffrage et laissant derrière lui un trou à l'emplacement de l'ancien trottoir. Il a ensuite menacé la consommatrice de la poursuivre pour les dommages et les coûts engendrés par le travail.

  L'Office a obtenu l'aide du Service d'inspection de Logement Manitoba afin de déterminer la valeur du travail effectué.

  L'Office a ensuite communiqué avec l'entrepreneur afin de négocier une entente au sujet du travail exécuté chez la consommatrice.

  Pendant la médiation, il a été établi que la consommatrice pourrait avoir droit à de l'aide sous forme d'une subvention de la province du Manitoba ou de la ville de Winnipeg.

  De concert avec l'inspecteur de Logement Manitoba, l'Office a étudié cette possibilité et une demande de subvention a été faite au nom de la consommatrice dans le cadre du P.A.R.

  La subvention a été accordée, et la consommatrice a pu obtenir un nouveau trottoir sans frais supplémentaires.

- Une consommatrice a communiqué avec l'Office des consommateurs au sujet d'un emprunt fait à une banque à charte canadienne. Après avoir remboursé le montant de 18 000 $ selon les modalités de l'entente, sur une période de trois ans, elle a appris par la banque qu'elle devait encore effectuer des paiements, accrus, de 483 $ par mois, et ce pendant seize mois, ce qui représentait un montant total de 7 728 $.

  L'Office a étudié les documents relatifs à l'emprunt et a découvert qu'un employé de la banque avait fait une erreur en inscrivant le nombre de paiements, ce qui a causé l'écart précité. Une étude ultérieure a démontré que l'indication du montant de l'emprunt de la débitrice était erronée, en vertu du paragraphe 13(2) de la Loi sur la protection du consommateur. En raison de ces erreurs, la débitrice a pu obtenir le prêt à un taux d'intérêt de 5 %. Ainsi, en tenant compte de tous les paiements faits et en calculant à nouveau le montant de l'emprunt au taux de 5 %, la consommatrice a économisé 3 245 $.

  La banque a accepté de porter cette somme au crédit de la consommatrice.

Licences

La Loi sur la protection du consommateur prévoit une période de quatre jours pendant laquelle un acheteur peut annuler l'achat de biens ou de services auprès d'un démarcheur. Selon la loi, tous les marchands doivent déposer un cautionnement auprès de la province. Lorsque cela devient nécessaire, ces cautionnements sont confisqués et servent à réparer les torts subis par les consommateurs. Ce fut la cas pour les cautionnements de huit marchands au cours de 1989-1990. De plus, on a remis un total de 47 904 $ à des consommateurs pour régler 59 demandes de compensation, à partir de sept cautionnements

confisqués au cours des exercices précédents.

Voici quelques exemples mettant en cause des ventes directes et des réclamations liées aux cautionnements.

- L'Office des consommateurs a reçu de nombreuses plaintes de consommateurs qui avaient conclu avec un marchand autorisé un contrat d'achat de deux ou trois ans dans un centre offrant des biens et des services à prix réduit.

  Le vendeur s'est ensuite retiré des affaires, laissant les consommateurs avec un contrat d'achat inutilisable.

  En vertu des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur du Manitoba, le directeur de l'Office des consommateurs a demandé la confiscation du cautionnement du vendeur.

  Après deux ans d'enquête, un montant de 13 235,44 $ a été payé en réponse à 24 plaintes relatives à des parties de contrats d'achat inutilisables.

- L'Office des consommateurs a reçu plusieurs plaintes de consommateurs qui avaient conclu avec un marchand autorisé un contrat afin de faire installer un revêtement extérieur, des plinthes et des fenêtres à leur maison. Le travail précisé dans le contrat n'avait pas été exécuté de façon satisfaisante mais le marchand a fait faillite et n'a donc pas fait les réparations voulues. Par conséquent, le directeur de l'Office a demandé la confiscation du cautionnement, en vertu de la Loi sur la protection du consommateur du Manitoba. La demande du directeur a été en appel et après environ deux ans, le requérant a renoncé aux procédures. Le cautionnement a donc été obtenu et un montant de 6 636,05 $, répondant à neuf plaintes, a été remis pour couvrir les coûts engendrés par les réparations.

- L'Office des consommateurs a reçu neuf plaintes contre un démarcheur offrant des contrats de rénovation domiciliaire. Dans les neuf cas, les demandeurs avaient payé une partie ou la totalité du montant stipulé dans le contrat. Dans la majorité des cas, le vendeur n'avait pas terminé le travail demandé ou n'avait pas remboursé les dépôts bien que les consommateurs aient résilié leur contrat en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Lors de l'enquête et de la médiation, l'Office a constaté que le vendeur ne possédait pas les ressources financières nécessaires pour rembourser ses clients ou pour terminer le travail.

  Le directeur a alors demandé la confiscation du cautionnement de vendeur exigé au moment de la délivrance de la licence.

  Le montant des plaintes, soit 12 257 $, était supérieur au montant du cautionnement. Ainsi, les consommateurs ont récupéré 10 000 $, soit 81,6 % du montant réclamé.

Dans certains cas prévus par la loi, le directeur de l'Office peut annuler les licences de marchands, de démarcheurs ou d'agents de recouvrement. De telles actions sont des moyens de contrôle qui permettent efficacement de conserver l'intégrité du processus d'établissement des licences. De plus, lorsque le directeur estime qu'une infraction à la Loi a été faite ou que l'une des conditions relatives à une licence n'est pas observée, la loi l'autorise à donner des avertissements d'annulation possible. Cinq avertissements de ce genre ont été donnés en 1989-1990.

Dans certains cas, la loi permet également de rejeter les demandes de licence. Cinq demandes ont ainsi été rejetées en 1989-1990.

Poursuites

L'Office des consommateurs renvoie les cas d'infraction à la Loi sur la protection du consommateur au ministère de la Justice à des fins de poursuites judiciaires.

Au cours de l'année financière 1989 -1990, 30 particuliers et compagnies ont été inculpés d'infraction à la loi. Cent-soixante-quatorze mises en accusation ont été reportées de l'exercice précédent et, au total, l'Office a entamé 204 poursuites au cours de 1989-1990.

Cent-soixante-dix-huit mises en accusation ont été jugées par les tribunaux et ont été résolues de la façon suivante.

- Cent-cinquante-neuf accusations ont été portées contre des particuliers et des marchands qui ont enfreint les paragraphes 75(1) et 75(2) de la loi en faisant du démarchage sans posséder la licence appropriée. Quarante-deux jugements ont été suspendus. Un particulier a été acquitté à un chef d'accusation et une compagnie a été acquittée à un autre chef. Les particuliers et les compagnies ont plaidé coupable aux 115 autres accusations ou en ont été reconnus coupables par le tribunal. Les amendes imposées ont varié entre 25 $ et 1 000 $, pour s'élever à 32 275 $. Deux récidivistes ont reçu des sentences d'un mois et de deux mois d'emprisonnement respectivement.

- Six accusations ont été portées contre une compagnie qui avait enfreint le paragraphe 75(3) de la loi. Les jugements ont été suspendus.
- Neuf accusations ont été portées contre deux compagnies qui ont enfreint le paragraphe 27(1) de la loi. Elles ont plaidé coupables, et des amendes totalisant 1 600 $ leur ont été imposées.
- Un particulier a été accusé d'infraction au paragraphe 98(f) de la loi, et le jugement a été suspendu.
- Trois accusations on été portées contre un particulier pour avoir enfreint le paragraphe 81(3) de la loi. Cette personne a plaidé coupable et a versé une amende de 1 500 $.
- Au total, 26 accusations ont été reportées à l'année financière 1990-1991, soit 25 accusations d'infraction au paragraphe 75(1) et une accusation d'infraction au paragraphe 75(2) de la loi.

Comme par le passé, l'Office a continué à collaborer étroitement avec les autres services tant provinciaux et fédéraux que municipaux. L'Office a également poursuivi sa collaboration avec les divers organismes d'application de la loi et services de police de la province. L'Office échange non seulement des renseignements avec ces organismes sur les activités criminelles de certains demandeurs de licences, et ce de façon régulière, mais il leur transmet également les dossiers où il semble y avoir eu pratique frauduleuse ou trompeuse.

En 1989-1990, de nombreux dossiers ont fait l'objet d'enquêtes de la part de l'Office et ont été envoyés à ces divers organismes d'application de la loi, et plusieurs individus et compagnies ont été inculpés de fraude. D'autres cas concernant la publicité fausse ou trompeuse ont été transmis à Consommation et Corporations Canada.

Exposés

L'une des principales fonctions de l'Office des consommateurs consiste à fournir des renseignements. Depuis 1971, l'Office a présenté dans la plupart des instituts collégiaux des régions rurales et septentrionales du Manitoba, à tous les deux ans, des exposés sur la protection du consommateur. Les écoles de la région de Winnipeg profitent de ce service sur demande. Les groupes de gens d'affaires et de consommateurs ainsi que les principaux clubs sociaux ont accueilli des agents des Services aux consommateurs comme conférenciers. Des agents ont participé à la formation du personnel des credits unions, des caisses populaires et des concessionnaires automobiles en plus de donner des séances de formation aux classes de recrues du service de police de Brandon et de la GRC.

Résumé des activités

	1988-1989	1989-1990
Cas reportés de l'exercice précédent	713	960
Plaintes reçues	2 720	2 644
Plaintes résolues	2 473	2 856
Plaintes non réglées	960	748
Plaintes à Winnipeg	1 910	1 917
Plaintes hors de Winnipeg	731	655
Plaintes hors de la province	79	72
Appels téléphoniques reçus	51 324	55 080
Appels interurbains sans frais (inclus dans le total précédent)	3 698	4 407
Entretiens à nos bureaux	2 098	2 675
Activités particulières hors de nos bureaux	961	1 018

Mises en accusation

Reportées de l'année précédente	48	174
Effectuées cette année	146	30
TOTAL	194	204
Réglées	20	178
En suspens et reportées à l'année suivante	174	26
TOTAL	194	204
Non réglées	17	0

Demandes de licence

Agents de recouvrement	42	37
Marchands	350	360
Démarcheurs	2 391	2 021
Vendeurs d'appareils auditifs	28	26
Literie et meubles rembourrés	470	536

Conclusion des plaintes résolues

Réglées de façon satisfaisante	1 024	1 208
Non réglées	12	25
Actions en justice recommandées	162	197
Poursuite de l'enquête non justifiée	10	12
Réglées (information transmise – aucun montant d'argent)	857	969
TOTAL PARTIEL	2 065	2 411
Transférées	44	68
Versées au dossier, sans plus	364	377
TOTAL	2 473	2 856

Analyse des plaintes

(par ordre décroissant pour 1989-1990)

	1988-1989	1989-1990
Secteur de l'automobile	394	411
Rénovation domiciliaire	494	391
Ventes par correspondance	199	220
Ameublement	176	148
Matériel audio-visuel ménager	136	125
Abonnements	146	122
Pratiques de recouvrement	84	120
Services à la personne	78	108
Finances	105	92
Appareils ménagers	109	85
Biens personnels	82	84
Services professionnels	69	52
Locations	26	48
Demandes d'information	34	45
Matériel agricole	15	44
Agents de voyage	32	43
Quincaillerie	68	39
Nettoyage à sec	40	38
Photographie	41	35
Livrets de coupons et loteries	34	34
Nettoyage de fournaise et de cheminée	39	30
Logements résidentiels	31	30
Cartes de crédit	23	28
Services publics	13	25
Systèmes d'alarme	10	23
Appareils de sport	30	23
Nourriture	38	22
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers	18	22
Bijoux	20	21
Hébergement	6	15
Articles ménagers	25	15
Déménagement et entreposage	24	15
Transport	9	13
Sociétés de remorquage et stationnements	7	12
Remorques	5	9
Restaurants	6	8
Divertissements	10	7
Écoles	4	7
Œuvres charitables	8	6
Carburant moteur	2	5
Instruments et leçons de musique	3	5
Secteur immobilier	1	5
Matériel récréatif (passe-temps)	11	4
Croissance personnelle	1	4
Maisons mobiles	11	3
Outils électriques	1	2
Huile de chauffage	0	1
Lubrifiants	2	0
TOTAL	**2 720**	**2 644**

Statistiques

Exposés	1988-1989 Nombre d'exposés	1988-1989 Nombre de personnes	1989-1990 Nombre d'exposés	1989-1990 Nombre de personnes
Écoles, collèges, universités				
— à Winnipeg	13	489	12	709
— hors de Winnipeg	28	4,341	48	3 721
Groupes de consommateurs	27	363	32	483
Groupes de gens d'affaires et de fonctionnaires	17	275	53	328
Participation des médias (interviews)	91	—	63	—
Autres	—	—	—	—
TOTAL	176	5 468	208	5 241

État des dépenses par affectation

2(a) Office des consommateurs	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	21	746 800	21	736 300	10 500	
Autres dépenses		71 300		95 500	(24 200)	1
Subventions		76 500		76 500	0	
Total des dépenses		894 600		908 300	(13 700)	

Note explicative

1. Il y a eu sous-utilisation en raison de l'octroi de fonds relatifs aux modifications à la Loi sur la protection du consommateur qui n'ont été adoptées qu'à la fin de l'année 1989 et qui n'ont pas été appliquées avant le mois de juin 1990.

Corporations

Direction des corporations

La Direction des corporations veille à l'application des lois suivantes :

- Loi sur les corporations;
- Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux;
- Loi sur les sociétés en nom collectif;
- Loi sur les bien-fonds des communautés religieuses;
- d'autres lois touchant la constitution des corporations.

En vertu de ces lois, le public et les juristes peuvent déposer auprès de la direction des documents concernant ce qui suit :

- la constitution des corporations du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations constituées à l'extérieur de Manitoba;
- l'enregistrement des corporations qui ne sont pas constituées en sociétes;
- l'enregistrement des corporations de fiducie et de prêt.

La tâche principale de la Direction des corporations est de tenir à jour un répertoire central de renseignements sur les corporations et entreprises (essentiellement les noms et adresses des personnes responsables). Ces renseignements sont à la disposition du public, et ils peuvent être utiles aux consommateurs ou aux créanciers d'une entreprise ou corporation.

En vertu de la Loi sur les bien-fonds des communautés religieuses, les membres d'un groupe confessionnel peuvent faire une demande de constitution à la seule fin d'être propriétaires d'un bien foncier. Le Bureau des titres fonciers émet un titre aux fiduciaires de l'organisation plutôt qu'au nom des membres, ce qui évite d'avoir à changer le titre lorsqu'un des fiduciaires cède son poste.

La Direction des corporations utilise un système informatisé de recherche des noms commerciaux. Ce système, appelé NUANS («Système informatisé pour la recherche de dénominations sociales et de marques de commerce»), appartient à Consommation et Corporations Canada. Il a une banque de noms étendue à tout le Canada et permet d'avoir un résultat en 24 heures.

Pendant l'année financière 1989-1990, la direction a reçu du public 232 675 demandes de services comprenant notamment le dépôt de documents, des demandes téléphoniques et des recherches sur place dans les dossiers. À la fin de l'exercice, il y avait 73 697 dossiers actifs sur les corporations et les noms commerciaux, soit une augmentation par rapport à l'année précédente (71 560 dossiers).

Il est maintenant possible pour le grand public d'avoir accès aux dossiers de la Direction des corporations en utilisant des terminaux informatiques de l'extérieur. L'utilisation de ce service a très fortement augmenté au cours de l'année, passant de 1 599 opérations au cours du premier mois à 29 209 au cours du dernier mois (il faut environ cinq opérations pour trouver une corporation ou une entreprise). Au total, il y a eu 178 393 recherches pendant l'année. Ce service est pratique car il évite d'avoir à se rendre du bureau de la direction pour obtenir un renseignement.

Afin que les membres des études puissent avoir accès aux bases de données du gouvernement, la Société du Barreau du Manitoba a constitué la Legal Data Resources (Manitoba) Corporation. Le directeur de la Direction des corporations est membre de la direction de cette corporation.

Le personnel de la direction se met à la disposition du public pour faire des exposés destinés aux groupes qui désirent en connaître plus sur nos activités. Il s'est adressé à des groupes variés et notamment à des étudiants du Collège communautaire Red River et de la faculté de droit de l'Université du Manitoba, à des membres du YMCA et du YWCA et à des étudiants du cours de formation professionnelle du barreau.

Sociétés de fiducie et de prêts

La Direction des corporations est chargée de la réglementation des sociétés de fiducie et de prêts qui font des affaires dans la province. Ainsi, les compagnies du Manitoba constituées en sociétés doivent se soumettre à l'inspection annuelle du Bureau de Surintendant des institutions financières (Canada). Le Manitoba est le premier responsable des sociétés constituées dans la province, et il fournit des renseignements aux autres provinces où des sociétés manitobaines sont enregistrées. C'est la direction qui examine les demandes des sociétés de fiducie et de prêts non manitobaines désirant faire des affaires dans la province. À l'heure actuelle, il existe trois sociétés de fiducie constituées dans la province, et 66 sociétés non manitobaines sont enregistrées pour transiger au Manitoba. La Caisse fiduciaire commune établie par plusieurs sociétés de fiducie est contrôlée conjointement avec le curateur public.

La direction répond aux demandes que lui adresse le public au sujet de la Société d'assurance-dépôts du Canada, notamment en ce qui concerne les couvertures d'assurance de certaines sociétés. Elle

enquête également sur les plaintes touchant les pratiques commerciales des sociétés de fiducie et de prêts enregistrées dans la province.

La direction a établi de nouvelles mesures et de nouvelles méthodes dans le domaine de la fiducie et des prêts. Elle participe avec les services du Surintendant des institutions financières à l'inspection des sociétés de fiducie constituées au Manitoba. De plus, elle assiste régulièrement aux réunions organisées par le bureau manitobain de l'Association des compagnies de fiducie du Canada, ce qui permet d'améliorer la communication dans ce secteur.

Le Manitoba participe activement, avec d'autres provinces, à la création d'une tribune ayant pour tâche d'harmoniser la législation et les règlements sur les établissements financiers. Cela a permis de développer des formules de rapport communes et de progresser vers une législation harmonisée.

Pendant la dernière partie de présent exercice, la responsabilité de la réglementation des sociétés de fiducie et de prêts a été transférée à une nouvelle section dirigée par le Directeur des corporations. La direction demeure responsable de l'enregistrement et de la constitution en société en vertu de la Loi sur les corporations.

Statistiques comparées

	1988-1989	1989-1990
Paiement de services généraux	2 392 800 $	2 507 800 $
Nouvelles constitutions	2 450	2 498
Nouveaux enregistrements de corporations non manitobaines	554	591
Nouveaux enregistrements de noms commerciaux	6 965	6 967
Recherches personnelles, à nos guichets, de dossiers de corporations et de sociétés commerciales	39 754	37 926
Réservations de noms commerciaux	15 983	13 534
Renouvellements annuels traités	36 333	37 339
Demandes d'informations au téléphone	54 433	56 315
Clients aux guichets	37 427	34 886

État des dépenses par affectation

3(a) Noms de corporations	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	29	804 000	29	796 600	7 400	
Autres dépenses		501 700		546 100	(44 400)	
Total des dépenses		1 305 700		1 342 700	(37 000)	

Direction des assurances

La Direction des assurances veille à l'application des lois suivantes :

- Loi sur les assurances;
- Loi sur l'assurance maritime:
- Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance;
- Loi sur la prévention des incendies (règlements se rapportant à la perception fiscale).

Le mandat de la Direction des assurances est de protéger les consommateurs tout en facilitant les activités commerciales au Manitoba dans le domaine de l'assurance. A cette fin, elle exerce les fonctions suivantes :

- répondre aux demandes d'information générale sur l'assurance;
- accorder aux compagnies d'assurance les licences nécessaires aux opérations commerciales dans le domaine de l'assurance;
- vérifier la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- établir les critères d'obtention des licences des agents, des courtiers et des experts en sinistres;
- déterminer les montants des dépôts des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- organiser la médiation des litiges entre les consommateurs, les agents, les experts en sinistres et les compagnies d'assurance;
- préparer le rapport annuel, en conformité avec la Loi sur les assurances;
- percevoir la taxe sur les primes, en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance;
- percevoir la taxe en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies.

Médiation des litiges

La médiation des litiges est une des fonctions importantes de la Direction des assurances. En voici quelques exemples.

Assurances pour les Propriétaires

Un consommateur s'est fait voler des fourrures, des bijoux et du matériel électronique. Comme il venait d'arriver au Canada, il n'était pas certain des démarches à faire pour justifier sa demande d'indemnité qui a finalement été refusée par la compagnie d'assurance.

Comme la majeure partie des bijoux et des fourrures avait été apportée d'Europe et que le matériel électronique avait été donné à sa famille, le consommateur ne possédait pas les preuves d'achat de ces biens.

Les discussions avec l'expert en sinistres ne menaient à rien et le consommateur s'est tourné vers la Direction des assurances pour obtenir de l'aide.

Notre bureau lui a permis de trouver un moyen de justifier ses pertes de façon satisfaisante pour la compagnie d'assurance. En effet, il avait filmé, à l'aide de son équipement vidéo, sa famille portant les bijoux et les fourrures, ce qui justifiait l'existence de tous ces biens.

Ainsi, sa demande d'indemnité a été acceptée intégralement.

Assurances contre les accidents et la maladie

Lors de l'achat d'une automobile, un consommateur avait contracté une assurance fin de couvrir les paiements de sa voiture au cas où il deviendrait invalide.

Plusieurs mois plus tard, la voiture a été déclarée perte totale à la suite d'un accident. Le prêt a été remboursé et le consommateur a demandé le remboursement de ses primes d'assurance. Toutefois, lorsqu'il a reçu le remboursement, il a trouvé qu'il était nettement inférieur à ce qu'il attendait.

Il a alors demandé l'aide de la Direction des assurances. Après discussion, la compagnie d'assurance a révisé sa méthode de calcul et a accordé un remboursement supplémentaire au consommateur.

Assurance-vie

Un consommateur s'est plaint que la police d'assurance-vie qu'il avait contractée ne lui avait pas été clairement expliquée et que, si elle l'avait été, il ne l'aurait jamais contractée et n'aurait jamais annulé ses autres polices d'assurance et transféré les sommes d'argent à la nouvelle police.

Après avoir étudié la question, la Direction des assurances a établi que la formulation de la police d'assurance était difficile à comprendre pour le consommateur moyen et a demandé à l'assureur d'étudier cette question. L'assureur a accepté de rembourser au consommateur toutes les primes qu'il avait payées de même que les sommes d'argent qui avaient été transférées des autres polices.

L'assureur a précisé que la mauvaise formulation ayant fait l'objet de la plainte se trouvait dans une police qui avait déjà été retirée du marché.

Vérification de la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba

La Direction des assurances a examiné la situation de toutes les compagnies d'assurance constituées au Manitoba et a vérifié leurs déclarations annuelles pour 1989.

La liquidation d'un assureur insolvable du Manitoba s'est poursuivie tout au long de 1989-1990. Il semble que la liquidation de l'actif continuera d'être retardée par les procédures judiciaires qui ont été entamées.

À la suite de négociations sérieuses entre le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et l'industrie de l'assurance-vie et de l'assurance contre les accidents et la maladie, un nouveau régime a été mis sur pied pour protéger les titulaires de polices. Grâce à ce régime, l'assurabilité est protégée par la garantie d'une police de remplacement soumise à des limites de protection. La limite maximale pour une assurance-vie est de 200 000 $. Les paiements pour l'invalidité et les rentes sont limités à 2 000 $ par mois, et la valeur de rachat à 60 000 $. On estime que ce régime constitue une étape importante pour protéger les titulaires de polices d'assurance-vie et d'assurance contre les accidents et le maladie.

Statistiques

	1988-1989	1989-1990
Octroi de licences à des compagnies d'assurance		
Charte fédérale	287	278
Charte provinciale	23	25
Total	310	303

	1988-1989	1989-1990
Octroi de licences aux agents, aux experts en sinistres et aux courtiers d'assurance		
Agents		
Agents d'assurance-vie	2 026	2 000
Agents d'assurance I.A.R.D.	1 333	1 381
Agents d'assurance contre les accidents et la maladie	696	649
Agents d'assurance contre la grêle	427	391
Agents d'assurance-automobile	26	25
Agents d'assurance-accidents et d'assurance-bagages	98	126
Divers	2	5
Total	4 608	4 577
Experts en sinistres		
Experts	76	82
Experts-adjoints	10	8
Experts – Assurance contre la grêle	21	25
Total	107	115
Courtiers spéciaux	6	6
Examens pour l'obtention de la licence d'agent d'assurance		
Assurance-vie		
Nombre d'examens	553	470
Examens réussis	383	348
Échecs	170	122
Assurance I.A.R.D.		
Nombre d'examens	128	200
Examens réussis	82	143
Échecs	46	57
Assurance contre les accidents et la maladie		
Nombre d'examens	234	177
Examens réussis	195	151
Échecs	39	26
Nombre total d'examens pour l'exercice	1 140	847
Paiements de services en conformité avec la Loi sur les assurances	567 189 $	559 814 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance	23 189 246 $	23 896 345 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies	2 917 454 $	3 652 079 $
Licences d'agent d'assurance refusées ou annulées	2	4
Demandes de renseignement par téléphone	14 272	14 620
Plaintes – Nombre de dossiers traités	401	450

	1988-1989	1989-1990
Relations avec les consommateurs et l'industrie		
• Relations publiques – Nombre d'activités	23	21
• Inspections pour une médiation	6	3
• Entrevues accordées à la presse	14	17
• Émissions de radio – Échanges téléphoniques avec les auditeurs	0	0

Analyse des plaintes — Totaux : 401 en 1988 - 1989, 450 en 1989-1990

1. Assurance-vie		
Demandes d'indemnité	4	5
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	2	2
Paiement des primes	18	22
Remplacements	60	36
Méthodes de demande d'indemnité	3	8
Méthodes de vente	40	58
Publicité et promotion des ventes	11	2
Rabais	0	0
Abus d'influence	3	0
Divers	37	27
Total	176	160
2. Assurance contre les accidents et la maladie		
Demandes d'indemnité	42	66
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	0	1
Paiement des primes	7	7
Méthodes de demande d'indemnité	7	8
Méthodes de vente	10	5
Rabais	0	1
Divers	6	13
Total	72	101
3. Rentes – R.E.E.R.		
Demande d'adhésion rejetée ou renouvellement refusé	0	1
Paiement des primes	1	0
Remplacements	1	0
Méthodes de vente	2	2
Divers	1	5
Total	5	8

	1988-1989	1989-1990
4. Assurance individuelle – Locataires et propriétaires		
Demandes d'indemnité	49	55
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	9	18
Paiement des primes	5	19
Méthodes de demande d'indemnité	9	18
Méthodes de vente	9	11
Publicité et promotion des ventes	3	1
Rabais	0	1
Abus d'influence	0	1
Divers	9	12
Total	93	136
5. Assurance commerciale		
Demandes d'indemnité	11	4
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	1	1
Paiement des primes	5	0
Méthodes de vente	1	4
Publicité et promotion des ventes	1	1
Divers	3	2
Total	22	12
6. Assurance contre la grêle		
Demandes d'indemnité	3	0
Paiement des primes	0	0
Rabais	0	0
Méthodes de demande d'indemnité	0	0
Méthodes de vente	0	0
Total	3	0
7. Assurance-voyage		
Demandes d'indemnité	4	5
Paiement des primes	0	1
Méthodes de demande d'indemnité	1	0
Divers	1	0
Total	6	6

	1988-1989	1989-1990
8. Assurance agricole générale		
Demandes d'indemnité	0	2
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	0	1
Paiement des primes	0	0
Publicité et promotion des ventes	0	0
Total	0	3

9. Assurances diverses : bétail, bagages, garanties, assurance-automobile supplémentaire, etc.		
Demandes d'indemnité	7	7
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	1	0
Paiement des primes	6	2
Remplacements	0	0
Méthodes de demande d'indemnité	1	2
Méthodes de vente	0	2
Publicité et promotion des ventes	0	0
Abus d'influence	0	0
Divers	7	11
Total	22	24

État des dépenses par affectation

3(b) Direction des assurances	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	10	309 600	10	322 800	13 200	
Autres dépenses		66 100		88 100	22 000	1
Total des dépenses		375 700		410 900	35 200	

Note explicative

1. La Direction des assurances n'a pas dépensé la totalité de son budget surtout parce que l'organisme Insurance Licensing Appeal Board, qui en était à sa première année, n'a pas encouru les frais prévus.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Dans le but de protéger les intérêts de la population et de favoriser l'accumulation légitime de capitaux tout en maintenant l'intégrité et les normes requises dans les secteurs des valeurs mobilières, de l'immobilier et des prêts hypothécaires, la Commision des valeurs mobilières du Manitoba prend les mesures suivantes :

- délivrer des licences aux courtiers et aux agents en valeurs mobilières, aux souscripteurs et aux conseillers en placement;
- imposer la divulgation obligatoire d'informations simples, exactes et complètes lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- veiller à ce que la population soit traitée de manière juste et équitable lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- établir un plan global de réglementation afin que les actionnaires et la population aient à leur disposition un ensemble complet d'informations financières et autres;
- délivrer les licences et réglementer les activités des vendeurs et des agents et courtiers dans les secteurs de l'immobilier et des prêts hypothécaires;
- enquêter sur toute infraction présumée à quatre lois;
- surveiller les mesures d'auto-réglementation de la Bourse des denrées de Winnipeg.

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 1990, la Commission a tenu 48 réunions régulières et huit réunions spéciales. Elle a rendu 340 ordonnances officielles se rapportant à des enquêtes, à la cessation des opérations boursières, à la suspension de l'enregistrement et à des exemptions conditionnelles.

Nombre de dépôts de documents

	1988-1989	1989-1990
Prospectus	394	430
Modifications à des prospectus	109	94
Placements privés	196	226
Émission de droits	50	41
Exemptions conditionnelles	169	159
Exemptions restreintes	46	41

Au 31 mars 1990, il y avait 159 émetteurs de titres prioritaires qualifiés pour utiliser le système d'émission rapide de prospectus inauguré en janvier 1983.

Il y a eu 240 modifications en conformité avec la Loi sur les valeurs mobilières, ainsi que 68 transferts.

Au 31 mars 1990, il y avait 3 647 inscriptions officielles en vertu de la Loi sur les courtiers en immeubles.

Les facteurs suivants ont causé une diminution de 132 dans le nombre de vendeurs par rapport à l'exercice précédent : il y a eu 457 nouvelles inscriptions, 1 742 renouvellements et environ 150 vendeurs ont quitté ce secteur d'activités ou sont devenus soit courtiers soit agents autorisés. De plus, il y a eu 573 transferts de vendeurs d'une entreprise à l'autre.

Les facteurs suivants ont causé une diminution nette de 29 du nombre de courtiers : il y a eu 40 nouvelles inscriptions et 558 renouvellements et environ 20 inscriptions ont été annulées ou n'ont pas été renouvelées pour diverses raisons, entre autres la situation économique de l'industrie et le réorganisation commerciale de certains courtiers.

L'organisme Manitoba Real Estate Association et la Commission s'unissent pour offrir aux courtiers et aux vendeurs des cours de préparation et des examens avant l'obtention de la licence. Au 31 mars 1990, les chiffres indiquaient une diminution d'environ 40 % du nombre d'inscriptions aux cours, ce qui illustre la situation économique de cette industrie.

Nombre d'inscriptions effectuées

	1988-1989	1989-1990
Secteur des valeurs mobilières		
Vendeurs	712	643
Courtiers et agents de placement	75	80
Vendeurs d'intérêts miniers	56	44
Courtiers d'intérêts miniers	29	28
Émetteurs de titres	4	5
Conseillers en matière de titres	1	1
Conseillers en matière de placements	6	4
Total partiel	883	805

	1988-1989	1989-1990
Secteur de l'immobilier		
Courtiers	648	619
Représentants officiels	1 006	981
Vendeurs	2 179	2 047
Total partiel	3 833	3 647

	1988-1989	1989-1990
Secteur des prêts hypothécaires		
Vendeurs	2	—
Agents autorisés	25	24
Agents	10	10
Total partiel	37	34
Total	**4 753**	**4 486**

État des dépenses par affectation

3(c) Commission des valeurs mobilières	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	26	1 083 600	26	1 045 900	37 700	
Autres dépenses		143 100		110 600	32 500	1
Total des dépenses		1 226 700		1 156 500	70 200	

Note explicative

1. Il y a ici un dépassement de crédit en raison de l'achat de matériel, des frais de vérification, des frais de déménagement d'un nouvel employé et des dépenses reliées à l'agrandissement des espaces de bureau.

Régie des services publics

La Régie des services publics, organisme quasi-judiciaire et autonome, relève de l'Assemblée législative du Manitoba. La Régie a la responsabilité de la réglementation des services publics ainsi qu'ils sont définis par la Loi sur la Régie des services publics, de la manière et dans les domaines de juridiction prescrits par la loi. Les services publics comprennent ce qui suit :

- ICG Utilities (Manitoba) Ltd. – distribution de gaz naturel;
- Stittco Utilities (Man.) Ltd. – distribution de propane;
- Société de téléphone du Manitoba;
- Hydro-Manitoba;
- Eau et égouts – exception faite de la Ville de Winnipeg;
- Transports en commun – exception faite de la Régie des transports de la Ville de Winnipeg.

Voici d'autres lois qui definissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et d'adjudication :

- Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg;
- Loi sur les gazoducs;
- Loi sur le stockage et la répatitition du gaz;
- Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels);
- Loi sur la protection des voies publiques (appels);
- Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.

En plus de réglementer le taux de distribution des services précités, la Régie, en conformité avec la Loi sur les gazoducs, en contrôle les opérations pour garantir que le gaz naturel et le propane sont distribués de façon sécuritaire.

La Régie est également responsable de la réglementation des primes d'assurance exigées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour les conducteurs et les véhicules, en conformité avec la Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.

Au cours de l'année financière allant du 1er avril 1989 au 31 mars 1990, la Régie a tenu 55 réunions, 44 jours d'audiences publiques et huit jours de conférences préliminaires. Au total, 172 ordonnances officielles ont été rendues et portaient sur les éléments suivants :

Loi sur la Régie des services publics	1;
Service d'eau et d'égouts	79;
Service de gaz	26;
Société de téléphone du Manitoba	47;
Loi sur la protection des voies publiques	4;
Transport en commun	2;
Loi sur l'Hydro-Manitoba	7;
Société d'assurance publique du Manitoba	6.

La Régie veille également à l'application de la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres et de la Loi sur les cimetières. Pour ce qui est de la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres, 20 entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un permis de vente au cours de cet exercice. De plus, il y a eu 15 demandes d'acceptation de changements aux tarifs arrangés au préalable pour les cercueils et les services. Au cours de cet exercice, la Régie a poursuivi sa surveillance et son examen des rapports annuels des titulaires de permis et de leurs fiduciaires en matière de vente d'arrangements préalables et de fiducie des fonds engagés.

En ce qui concerne la Loi sur les cimetières, la Régie a renouvelé au cours de cet exercice les permis d'exploitation de neuf cimetières, de cinq colombariums, d'une mausolée et de neuf crématoires. De plus, 40 permis ont été délivrés à des mandataires de propriétaires de cimetières. Enfin, la Régie a autorisé huit demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services, ainsi que huit transferts de permis à des mandataires.

La Régie a rendu 13 ordonnances dans le cadre des directives la gouvernant en matière d'attribution des frais aux parties concernées, en conformité avec l'article 56 de la Loi sur la Régie des services publics.

État des dépenses par affectation

3(d) Régie des services publics	Réelles 1989-1990 A-P	Réelles 1989-1990 $	Prévisions 1989-1990 A-P	Prévisions 1989-1990 $	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	8	476 700	8,26	460 500	16 200	
Autres dépenses						
Budget principal		1 475 200		1 039 500	435 700	1
Budget supplémentaire				650 000		
Total des dépenses		1 951 900		1 689 500	(198 100)	

Note explicative

1. Ces frais sont reliés aux responsabilités supplémentaires de la Régie concernant les audiences tenues sur les tarifs d'Autopac et d'Hydro-Manitoba.

Développement et réglementation des coopératives et des credit unions et caisses populaires

Développement des coopératives et des credit unions et caisses populaires

La Direction du développement coopératif est chargée de l'application des lois suivantes :

- Loi sur les coopératives;
- Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives;
- Loi sur le fonds en fiducie de promotion de la coopération.

Objectifs

- Favoriser le développement socio-économique des groupes et des communautés afin de les aider à lancer de nouvelles entreprises coopératives, notamment dans des domaines économiques et sociaux comme le logement, les personnes âgées, l'agriculture et la création et le maintien d'emplois.
- Fournir aux nouvelles coopératives et aux coopératives établies des services de consultation en gestion, de comptabilité et de formation en comptabilité et en administration ainsi que du soutien opérationnel.
- Appliquer les lois appropriées afin de protéger les membres et la population.

Activités

Durant l'année, la direction a entrepris environ 110 projets touchant notamment l'agriculture, les garderies, les installations d'eau et d'égouts, les loisirs, les marchés agricoles, le logement, le logement pour personnes âgées, la câblodistribution, la gestion des déchets, l'emploi, la consommation, les postes d'essence, etc.

Au total, 45 nouvelles coopératives ont été constituées au cours de l'exercice, dans les domaines suivants :

15 marchés agricoles,
7 garderies,
6 coopératives d'emploi,
5 installations d'eau ou d'égouts,
4 coopératives d'habitation,
3 coopératives de services communautaires,
2 coopératives de consommateurs,
2 coopératives agricoles,
1 poste d'essence.

Des travaux ont été entrepris afin d'étendre le programme de marchés agricoles. On prévoit que 31 marchés agricoles seront exploités dans autant de communautés, en 1990-1991.

On continue à insister particulièrement sur le développement des régions du nord de la province dans des domaines comme le logement, la culture du riz sauvage, les communications, la pêche commerciale et d'autres secteurs socio-économiques. On continue à apporter un soutien considérable à la pêche commerciale qui constitue souvent le principal employeur et le pivot économique de nombreuses communautés.

Au cours de l'été 1989, la direction a aidé à l'évacuation de communautés septentrionales menacées par des incendies de forêt.

Le Programme des coopératives de postes d'essence est toujours offert aux groupes et communautés intéressés. Ce programme a permis de réduire considérablement le prix de l'essence dans de nombreuses communautés du nord. Au cours de l'exercice, de nombreux projets de coopératives de postes d'essence étaient en cours de développement dans le nord de la province.

La Direction du développement coopératif participe activement à de nombreux comités mis sur pied par les ministères provinciaux ou fédéraux. Ces comités ont le mandat d'explorer les possibilités de développement de coopératives d'emploi et de coopératives dans le domaine socio-économique, par exemple les garderies.

Des services de soutien en gestion opérationnelle, en formation des administrateurs, du personnel et des membres ainsi qu'en consultation ont été fournis aux coopératives, nouvelles ou existantes. Cela comprend la planification des opérations, l'élaboration de directives, la révision de règlements administratifs et le soutien aux réunions annuelles ou spéciales des conseils d'administration.

Une révision des règlements et de la Loi sur les coopératives a été entamée au cours de l'année afin de s'assurer qu'ils reflètent les besoins actuels et permettent la croissance soutenue des coopératives manitobaines.

La Direction du développement coopératif dirige les activités du Conseil de promotion de la coopération et de l'Office de prêts et de garantie de prêts aux coopératives. Une description détaillée des activités de ces organismes se trouve dans leurs rapports respectifs.

La décentralisation annoncée de la Direction du développement donnera naissance à six bureaux régionaux répartis dans différentes régions du Manitoba. Cela permettra aux résidants des régions rurales d'avoir un plus grand accès aux services gouvernementaux.

Services financiers externes

Les Services financiers externes ont pour rôle de fournir des services financiers au secteur coopératif, à ses organismes et à la division. Afin de créer et de maintenir des emplois, d'accroître le nombre de coopératives en activité et de stimuler la croissance économique grâce à des pratiques financières efficaces et sûres, les activités suivantes sont en cours :

- vérifications externes et préparation d'états financiers pour certaines coopératives externes;
- élaboration de systèmes financiers;
- formation financière et services de consultation pour diverses coopératives socio-économiques;
- analyse financière et examen de données diverses pour la Division des coopératives, l'Office de prêts et de garantie de prêts aux coopératives, le Programme des coopératives de travailleurs et le Conseil de promotion de la coopération;
- gestion du système de comptabilité et du portefeuille de placement du Conseil de promotion de la coopération;
- contrôle et encaissement des prêts et des garanties de prêts par l'Office de prêts et de garantie de prêts aux coopératives et en vertu du Programme des coopératives de travailleurs.

Pendant l'année financière 1989-1990, 13 coopératives de pêche commerciale établies dans le nord, totalisant 742 membres, ont bénéficié de services financiers. Dix d'entre elles ont reçu des services de comptabilité complets, ce qui comprend la préparation de quelque 1 200 formulaires T4, T4A et T4F, l'établissement de huit états financiers intérimaires et de 13 déclarations d'information supplémentaire, ainsi que la mise à jour des registres des membres et l'attribution des ristournes. Le total des ventes de ces coopératives a dépassé 6,5 millions de dollars.

Pour satisfaire aux besoins et à la demande de différentes coopératives, les Services financiers externes ont fait des vérifications externes et établi des états financiers (16 au total) ainsi que des déclarations d'impôt sur le revenu des corporations. Les services se sont également chargés d'établir des rapports comptables et financiers pour le compte du Conseil de promotion de la coopération et du Conseil des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres.

Toutes une gamme de services de formation et de consultation en matière financière ont été fournis également à plus de 26 coopératives, allant de la formation des administrateurs dans le domaine de l'attribution des ristournes jusqu'à la tenue des livres pour les coopératives de pêche. Le développement de services financiers a porté notamment sur l'élaboration de systèmes de comptabilité autonomes et, pour les coopératives de pêche commerciale bénéficiant de services complets de comptabilité, sur la mise sur pied d'un système informatique facilitant le traitement des données.

Le portefeuille de prêts du ministère permet d'apporter de l'aide financière aux coopératives en vertu du Programme des coopératives de travailleurs et de la Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives. Le total des prêts consentis ne peut pas dépasser 4 270 000 $. En 1989-1990, le ministère a accordé plusieurs prêts et garanties de prêts dont il a surveillé le remboursement. Un montant total de 634 800 $ à court terme reste à rembourser, et ceci s'effectue de façon satisfaisante.

Recherche et planification

Le rôle de la Direction de la recherche et de la planification est de fournir au ministère des services de soutien de nature économique et statistique, en plus de procéder à des recherches. Ces services sont fournis par divers moyens allant de la recherche très structurée à la simple conversation. Voici quelques-unes des activités de la direction :

- procéder à des enquêtes sur des questions commerciales et évaluer les différentes solutions proposées;
- proposer des dispositions législatives et d'autres mesures concrètes au Cabinet;
- évaluer le besoin de présenter de nouvelles mesures législatives ou de modifier celles qui existent déjà;
- évaluer les législations et les programmes des autres gouvernements, et juger de la pertinence d'en créer des semblables au Manitoba;
- analyser les marchés et les autres aspects des projets de développement coopératif;
- faire le lien avec les groupes de consommateurs, les représentants du milieu des affaires et ceux du gouvernement.

Au cours de l'année financière 1989-1990, la Direction de la recherche et de la planification a participé à l'examen de la législation sur les pratiques commerciales. De plus, elle a participé à l'élaboration d'une législation visant à réglementer les services payés d'advance.

Au cours de l'année, la direction a examiné différents dossiers à la demande de hauts fonctionnaires. Certains dossiers concernaient la protection des voyageurs, le franchisage, la location d'automobiles, la Loi sur les ventes en bloc, la communication d'informations sur les automobiles usagées, la communication des prix des automobiles neuves, la législation américaine relative aux consommateurs, les credit unions et les caisses populaires, les offres d'options négatives, les constitutions coopératives, les programmes visant à affermir la législation des pratiques commerciales et les propositions d'amendements à la Loi sur la concurrence.

Recherche et planification a également fourni à la haute direction des renseignements sur les prix de l'essence. Ces renseigmenets touchaient entre autres les prix de vente au détail à Winnipeg et ailleurs au Manitoba et au Canada, les prix du pétrole brut et les prix de l'essence au Dakota du Nord.

État des dépenses par affectation

4(a) Développement des coopératives et des credit unions et caisses populaires	Réelles 1989-1990 A-P	$	Prévisions 1989-1990 A-P	$	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	23	917 200	23	925 800	(8 600)	
Autres dépenses		199 800		236 400	(36 600)	1
Total des dépenses		1 117 000		1 162 200	(45 200)	

Note explicative

1. La diminution des frais de fonctionnement est due à des retards dans l'achat de matériel. Les frais de déplacement ont également été inférieurs aux prévisions.

La Direction du développement coopératif, les Services financiers externes et la Direction de la recherche et de la planification ne reçoivent pas de fonds par affectations.

Réglementation des coopératives et des credit unions et caisses populaires

Objetifs

- Protéger les membres des coopératives, des credit unions et des caisses populaires par l'application de la Loi sur les caisses populaires et les credit unions et de la Loi sur les coopératives ainsi que des règlements connexes.
- Assurer une législation et une réglementation permettant la croissance et le développement ordonnés des credit unions et des caisses populaires du Manitoba.

Résultats obtenus

Dans le cadre du mandat du ministère, la direction a pris un certain nombre de mesures reliées au contrôle des credit unions et des caisses populaires, notamment les suivantes.

- Évaluer le rendement économique du Credit Union Stabilization Fund et du Fonds de sécurité des Caisses populaires.
- Déterminer si le contrôle du crédit et des autres risques est adéquat.
- Établir si les méthodes et les directives établies visant à atteindre et à maintenir un avoir adéquat sont appropriées.
- Évaluer le rendement économique et les programmes de l'organisme Credit Union Central of Manitoba et de la Fédération des Caisses populaires du Manitoba Inc.
- Évaluer si les lois existantes sont adéquates.
- Revoir les rôles et les responsabilités des fonds, des centrales et du gouvernement.

De plus, la direction a étudié les prêts de neuf caisses populaires au cours de l'année 1989 -1990 et en a présenté les rapports au conseil d'administration de chacune d'entre elles.

Les données suivantes représentent les statistiques consolidées des credit unions et des caisses populaires du Manitoba (pour les années se terminant le 31 décembre) :

Credit Unions

	1988	1989
Total de l'actif	2 500 000 000 $	2 700 000 000 $
Total des dépôts	2 400 000 000 $	2 600 000 000 $
Total des prêts	1 900 000 000 $	2 000 000 000 $
Nombre de membres	311 000	317 000
Credit unions/emplacements	86/n.d.	83/168

Caisses populaires

	1988	1989
Total de l'actif	248 000 000 $	280 000 000 $
Total des dépôts	234 000 000 $	263 000 000 $
Total des prêts	196 000 000 $	217 000 000 $
Nombre de membres	32 000	33 000
Caisses populaires/emplacements	21/32	20/32

La direction se charge du dépôt central des dossiers de la totalité des coopératives, des credit unions et des caisses populaires constitués au Manitoba. Cette fonction a compris notamment les tâches suivantes.

	1988-1989	1989-1990
Documents prescrits étudiés ou préparés en vue de l'approbation du registraire	79	101
Règlements traités	88	124
Déclarations annuelles examinées et classées	487	442
Avis étudiés et classés	102	78
Avis préparés pour la gazette officielle	37	116
Ordonnances du registraire	5	7
Enquêtes et recherches	1,739	2,097
Coopératives, credit unions et caisses populaires avisés d'infractions	102	91
Certificats de statut et copies certifiées de documents émis	168	148

État des dépenses par affectation

4(b) Réglementation des coopératives et des credit unions et caisses populaires	Réelles 1989-1990 A-P	$	Prévisions 1989-1990 A-P	$	Écart pos. (nég.)	Note expl.
Total des salaires	11,26	529 000	11,26	508 000	21 000	
Autres dépenses		40 000		46 700	(6 700)	
Total des dépenses		569 000		554 700	14 300	

Ministère de la Consommation, des Corporations et des Coopératives

Résumé des dépenses

pour l'exercice se terminant le 31 mars 1990 comprenant des données comparatives de l'exercice précédent

Budget 1989-1990	Affectation	Engagement 1989-1990	Engagement 1988-1989	Augmentation (Diminution)	Note expl.
	05-1 Administration et finances				
20 600 $	(a) Salaire du ministre	19 000 $	9 100 $	9 900 $	1
	(b) Soutien exécutif :				
235 200	salaires	238 600	158 100	80 500	1
66 900	autres dépenses	65 500	26 300	39 200	1
	(c) Communications et éducation des consommateurs :				
98 100	salaires	103 500	92 800	10 700	
32 100	autres dépenses	32 100	32 100	0	
	(d) Services administratifs :				
413 500	salaires	449 700	352 700	97 000	2
33 200	autres dépenses	31 200	30 000	1 200	
889 600	Total 05-1	939 600	701 100	238 500	
	05-2 Office des consommateurs				
736 300	(a) Salaires	746 800	706 500	40 300	
95 500	(b) Autres dépenses	71 300	61 900	9 400	
76 500	(c) Subventions	76 500	66 500	10 000	
908 300	Total 05-2	894 600	834 900	59 700	
	05-3 Corporations				
	(a) Direction des corporations :				
796 600	salaires	804 000	780 800	23 200	
546 100	autres dépenses	501 700	498 100	3 600	
	(b) Direction des assurances :				
322 800	salaires	309 600	270 200	39 400	
88 100	autres dépenses	66 100	125 300	(59 200)	3
	(c) Commission des valeurs mobilières du Manitoba :				
1 045 900	salaires	1 083 600	972 100	111 500	
110 600	autres dépenses	143 100	103 700	39 400	4
	(d) Règie des services publics				
460 500	salaires	476 700	277 500	199 200	5
1 039 500	autres dépenses	1 475 200	1 130 500	344 700	6
4 410 100	Total 05-3	4 860 000	4 158 200	701 800	

Résumé des dépenses (suite)

pour l'exercice se terminant le 31 mars 1990 comprenant des données comparatives de l'exercice précédent

Budget 1989-1990	Affectation	Engagement 1989-1990	Engagement 1988-1989	Augmentation (Diminution)	Note expl.
	05-4 Développement et réglementation des coopératives et des credit unions et caisses populaires				
	(a) Développement des coopératives et des credit unions et caisses populaires :				
925 800	salaires	917 200	1 144 000	(226 800)	7
236 400	autres dépenses	199 800	169 900	29 900	
	(b) Réglementation des coopératives et de credit unions et caisses populaires :				
508 000	salaires	529 000	469 300	59 700	
46 700	autres dépenses	40 000	40 600	(600)	
1 716 900	Total 05-4	1 686 000	1 823 800	(137 800)	
7 924 900 $	**DÉPENSES TOTALES**	**8 380 200 $**	**7 518 000 $**	**862 200 $**	

Notes explicatives

1. (Salaire du ministre) En 1988-1989, ce ministère partageait un ministre avec le ministère du Procureur général (Justice). Le salaire du ministre représentait donc la moitié du salaire total, car l'autre ministère payait la différence. Cela a changé en 1989-1990, lorsqu'un ministre a été désigné à plein temps pour le ministère, ce qui a augmenté l'affectation pour le salaire en conséquence.

   (Soutien exécutif – Salaires) En 1988-1989, ce ministère partageait un ministre avec le ministère du Procureur général (Justice), qui fournissait les années-personnes et les fonds pour le personnel de bureau. En 1989-1990, un ministre a été désigné à plein temps pour le ministère, ce qui a nécessité un bureau, du personnel et des fonds pour les salaires.

   (Soutien exécutif – fonctionnement) En 1988-1989, ce ministère partageait un ministre avec le ministère du Procureur général (Justice), qui fournissait un budget de fonctionnement. En 1989-1990, un ministre a été désigné à plein temps, ce qui a nécessité un budget, d'où l'augmentation.
2. En 1989-1990, les frais de retraite se sont élevés à 33 000 $. Les frais de remplacement d'un employé en congé de maladie ont été de 10 200 $ et les frais pour les autres remplacements ont été de 6 000 $. Le reste des dépenses est dû aux augmentations habituelles des allocations de mérite, aux augmentations de salaire générales et aux frais générés par l'équite salariale.
3. Les dépenses de la Direction des assurances ont diminué en 1989-1990 car celle-ci s'est dotée en 1988-1989 d'équipement informatique dont les coûts n'ont pas été reportés en 1989-1990.
4. En 1989-1990, la Commission a fait des achats d'équipement informatique supplémentaire s'élevant à 14 500 $, elle a fait des vérifications spéciales pour un montant de 9 700 $ et elle a assumé les frais de réinstallation d'un nouvel employé qui ont atteint 20 100 $.
5. En 1989-1990, la Régie a eu trois nouvelles années-personnes et s'est agrandie afin de pouvoir répondre aux nouvelles responsabilités relatives aux tarifs d'Hydro-Manitoba et d'Autopac.
6. Les frais de fonctionnement ont augmenté en raison des audiences tenues pour Hydro-Manitoba, d'une audience tenue sur les tarifs de base d'Autopac en 1988-1989 et d'une audience tenue pour la tarification de l'Autopac en 1989-1990. De plus, la Régie a acheté du matériel informatique et a augmenté son personnel ainsi que le nombre de ses membres, ce qui accru ses frais de fonctionnement.
7. En 1989-1990, ce domaine a connu une diminution de quatre années-personnes et du financement connexe.

Ministère de la Consommation, des Corporations et des Coopératives

Résumé des recettes selon la source

pour l'exercice se terminant le 31 mars 1990 comprenant des données comparatives de l'exercice précédent

Dépenses réelles 1988-1989	Dépenses réelles 1989-1990	Augmentation (Diminution)	Source	Engagements 1989 - 1990	Budget 1989 - 1990	Écart	Note expl.
			Programme en cours :				
22 488 100	23 085 200	597 100	Impôts :	23 085 200	23 400 000	(314 800)	
			(a) Imposition des compagnies d'assurance				
22 488 100	23 085 200	597 100	Total	23 085 200	23 400 000	(314 800)	
			Autres recettes :				
88 800	108 700	19 900	(a) Recettes relatives à la nomination des commissaires à l'assermentation et des notaires publics	108 700	109 500	(800)	1
2 391 800	2 507 200	115 400	(b) Recettes relatives aux corporations et aux entreprises	2,507 200	2 464 000	43 200	
567 000	559 600	(7 400)	(c) Services en vertu de la Loi sur les assurances	559 600	580 000	(20 400)	
219 600	248 300	28 700	(d) Permis et licences	248 300	231 400	16 900	
977 100	1 826 400	849 300	(e) Recettes relatives à la Régie des services publics	1 826 400	1 780 000	46 400	2
2 168 300	2 297 400	129 100	(f) Services en vertu des Lois sur les valeurs mobilières et sur les courtiers en immeubles	2 297 400	1 710 000	587 400	5
20 500	37 500	17 000	(g) Recettes relatives aux coopératives	37 500	20 000	17 500	3,6
34 100	61 200	27 100	(h) Divers	61 200	30 000	31 200	4,7
6 467 200	7 646 300	1 179 100	Total	7 646 300	6 924 900	721 400	
28 955 300	30 731 500	1 776 200	Recettes totales	30 731 500	30 324 900	406 600	

Explications relatives aux augmentations (diminutions) de recettes et aux variations :

1. Augmentation des recettes due à l'augmentation des frais en vigueur depuis le 1er juillet 1989.
2. La Régie récupère environ 95 % de ses frais de fonctionnement. Ainsi, les recettes dépendent en majeure partie des dépenses encourues. Le budget de fonctionnement de 1989-1990 était plus élevé que celui de l'année précédente car la Régie devait tenir les audiences annuelles sur Hydro-Manitoba ainsi que des audiences sur les tarifs de base d'Autopac (SAPM). Comme les frais ont augmenté, les recettes ont également augmenté.
3. Cette augmentation set due au fait que des actions non réclamées de coopératives dissoutes sont détenues en fiducie par la province jusqu'à ce que cette partie ait droit à n'importe quelle part de ces fonds.
4. Cette augmentation est due au fait que la Direction des assurances a perçu des frais d'enregistrement lors d'une conférence sur les organismes de réglementation et l'industrie nationale des assurances.

Écarts entre les engagements et le budget :

5. Des retards dans les autorisations du Bureau des titres fonciers font que les fonds doivent rester en fiducie plus longtemps. Cela, associé aux taux d'intérêt plus élevés, a augmenté les recettes du Real Estate Brokers Trust Account de la Commission.
6. Fonds en fiducie provenant d'actions non réclamées de coopératives dissoutes.
7. Fonds imprévus provenant de la Direction des assurances. La Direction a organisé une conférence nationale sur les organismes de réglementation et l'industrie nationale des assurances et a perçu des frais d'enregistrement. La somme en supplément des frais engendrés par la conférence a été déposée dans le Trésor de la province en tant que recettes diverses.

Résumé quinquennal des dépenses et du personnel par affectation

pour les années se terminant le 31 mars de 1986 à 1990

Affectation	Dépenses réelles ajustées*									
	1985-1986		1986-1987		1987-1988		1988-1989		1989-1990	
	A-P	$	A-P	$	A-P	$	A-P	$	A-P	$
05-1 Administration et finances	18,17	669,8	16,17	693,3	16,17	677,6	17,17	701,1	21,26	939,6
05-2 Office des consommateurs	21,00	720,8	21,00	738,7	21,00	799,5	21,00	834,9	21,00	894,6
05-3 Corporations	60,26	2 873,0	65,26	3 173,7	68,00	3 770,3	70,26	4 158,2	76,00	4 860,0
05-4 Développement et réglementation des coopératives et des credit unions et caisses populaires†	29,00	1 206,0	29,00	1 239,0	30,26	1 403,7	38,26	1 823,8	34,26	1 686,0
Total 05	128,43	5 469,6	131,43	5 844,7	135,43	6 651,1	147,17	7 518,0	153,00	8 380,2
06-1 Administration et finances	14,00	425,5	14,00	491,4	15,00	525,7				
06-3 Renonciation à l'intérêt	0,00	4 388,1	0,00	4 388,1	0,00	1 178,2				
Total (deux ministères)	142,43	10 836,8	145,43	10 897,3	150,43	8 355,0	147,17	7 518,0	153,00	8 380,2

Les données ajustées concernent les affectations touchées par une réorganisation pendant les années étudiées.

† Pour ce qui est des exercices allant de 1985-1986 à 1987-1988, les montants indiqués sous l'affectation 05-4 faisaient partie du ministère du Développement coopératif et apparaissent à l'affectation 06-2.

Le ministère de la Consommation et des Corporations a été formé en 1970 à partir du Secrétariat provincial. L'actuel ministère de la Consommation, des Corporations et de Coopératives a été formé le 1er août 1988.